

Université Lumière Lyon 2
Groupe de Recherche en Psychologie Sociale (EA 4163)
Ecole doctorale EPIC
(Sciences de l'Éducation – Information et Communication – Psychologie)

**De la souffrance au bien-être au travail : contribution à la
compréhension du bien-être psychologique des soignants
à l'hôpital
ANNEXES**



THESE DE DOCTORAT EN PSYCHOLOGIE
Mention : Psychologie sociale

Par Anne-Marie EMERLAT

Présentée et soutenue le 13 décembre 2012

Sous la direction d'Annik HOUEL

Jury :

Alain-Max GUENETTE

Annik HOUEL

Dominique LHUILLIER

Philippe SARNIN

Enseignant-chercheur, Haute Ecole de Gestion à
Neuchâtel, Suisse.

Professeure émérite, Université Lumière Lyon 2

Professeure émérite, CNAM-Paris

Maître de conférences, Université Lyon 2

Table des matières

ANNEXE I.....	3
RETRANSCRIPTION DES ENTRETIENS DE MONTELMAR	3
ENTRETIEN : Mme Chantal R. (Infirmière clinicienne) Centre Hospitalier de Montélimar	4
ENTRETIEN : Mme Flore S. (Infirmière) en oncologie : Centre Hospitalier de Montélimar	20
ENTRETIEN Mme R. Chantal (infirmière) Centre Hospitalier de Montélimar	28
ENTRETIEN Mme Mi. : Aide-soignante à la stérilisation (Centre Hospitalier de Montélimar)	32
ENTRETIEN Mme Annick T. (cadre archives) Centre Hospitalier de Montélimar.....	49
ENTRETIEN Mme Annie J. : infirmière (faisant fonction de cadre) : Centre Hospitalier de Montélimar	64
ENTRETIEN Mme Christine A. (infirmière en pneumologie) : Centre Hospitalier de Montélimar	91
ENTRETIEN Mme Muriel B. (aide-soignante en oncologie/gastrologie) Centre Hospitalier de Montélimar	96
ANNEXE I.....	100
RETRANSCRIPTION DES ENTRETIENS	100
DE FIRMINY.....	100
Entretien Madame Fatia H.R.(aide-soignante aux urgences)	101
Entretien Madame Laure V. (aide-soignante aux urgences)	114
Entretien Madame Laurence P. (infirmière aux SSR : Soins de Suite et Réadaptation)	128
Entretien Madame Brigitte Vi. (infirmière en addictologie)	145
Entretien Madame Joséphine C. (aide-soignante en gastrologie).....	165
Entretien Madame Jocelyne G. (infirmière en endoscopie)	184
Entretien Madame Dominique Mo. (infirmière en réanimation).....	206
Entretien Madame Dominique Ro. (aide-soignante en médecine/endocrinologie)	229
Entretien Madame Edith Ma. (aide-soignante en médecine/endocrinologie)	242
Entretien Madame Anne Marie Pz. (infirmière en tabaco/oncologie)	260
Entretien Madame Régine Gr. (infirmière en gériatrie, court en moyen séjour).....	267
Entretien Madame Sylvie Ra. (aide-soignante en gériatrie, court et moyen séjour)	283
ANNEXE II.....	298
TABLEAU D'OCCURRENCES POUR LES ENTRETIENS	298
DE MONTELMAR	298
ANNEXE II.....	319
TABLEAU DES OCCURRENCES.....	319
DES ENTRETIENS	319
DE FIRMINY.....	319
TABLEAU D'OCCURRENCES HOPITAL FIRMINY	320
ANNEXE III.....	326
ECHELLES DE BIEN-ETRE	326
ECHELLES DE BIEN-ETRE PSYCHOLOGIQUE	327

ANNEXE I

Retranscription des entretiens de MONTELIMAR

ENTRETIEN : Mme Chantal R. (Infirmière clinicienne) Centre Hospitalier de Montélimar

- Voilà, normalement il est en marche. Donc dans un premier temps je vais peut-être vous demander... donc votre nom c'est Mme R.
- R.
- Chantale ?
- Chantale
- D'accord. Votre âge ?
- 50 ans
- 50. Votre fonction ?
- *Alors je suis infirmière clinicienne... depuis... en fait moi je me suis fait engager pour une expérimentation pour un patient atteint d'hépatite C, dans le poste de consultation infirmière, pour donner le traitement, pendant leur prise je fais des consultations infirmière en fait, sur ces patients-là, hépatite C, et actuellement aussi je m'occupe des traitements avant, pendant après, voilà. Disons que j'ai participé à l'expérimentation plus dans le sens de mettre en place des consultations infirmière pour atteints de maladie chronique, et bon là l'hépatite C puisque ça faisait très longtemps que j'avais pas travaillé dans un hôpital de jour*
- L'expérimentation s'appelle comment ?
- *C'est l'expérimentation c'est suite au rapport Berland, Berland c'est un professeur qui a eu au niveau national dans différents domaines ; en ophtalmo, en radiologie, en oncologie, enfin il y a eu plusieurs coopérations médecins infirmières, ça a été discuté aussi des tâches des médecins et des infirmières par rapport au fait qu'il y allait avoir une pénurie en fait de médecins et pas dans un but de remplacement de médecin mais de suppléant on va dire à ce manque. Moi j'avais fait l'expérimentation pas dans le sens où ça se passe exactement comme ça mais dans le sens où le patient dans des traitements qui sont assez difficiles avec des effets secondaires importants et conséquents et qui n'abandonnent pas leur traitement, qu'il y ait un accompagnement beaucoup plus suivi on va dire dès lors du diagnostic, je résume hein parce qu'on a écrit, on a présenté des choses, voilà...*
- Donc ça c'était entre 2004 et 2008 ?
- *Voilà, oui, on va dire ça, oui*
- D'accord
- *Je le fais toujours hein, j'ai ce poste là depuis 2004*
- Et donc avant 2004 ?
- *Avant 2004, ben moi je suis infirmière donc depuis 80, l'établissement a ouvert en 80, je suis arrivée à Montélimar donc à l'ouverture de l'hôpital, euh les services, la cardiologie, le bloc, la réa, l'hôpital de jour et chirurgicale qui maintenant est rajouté à l'oncologique et l'expérimentation, j'ai été détachée justement par rapport à cette expérience-là qui a été quand même validée au niveau national et au niveau de l'hôpital aussi et par contre validée c'était l'envie de créer un nouveau métier d'infirmière*
- En 2004 ?
- *Oui, en tant qu'infirmière on va dire experte en, dans un domaine parce que je fais les maladies chroniques, et au niveau du master infirmier ils avaient l'intention d'uniformiser cadres, responsables, c'est pour ça créer un nouveau métier, donc on l'a intitulé clinicienne mais c'est un nom qui existait déjà avant au final c'est ancien. Ça doit se faire, mais bon*

- C'est-à-dire que, enfin... c'est bien sûr une expérimentation mais il y a aussi des études à faire à l'université, c'est ça ?
- *Oui, par la suite oui je pense qu'il y aura... enfin Berland au départ quand il a créé ces expérimentations c'était dans le but aussi de faire, enfin que ce soit un niveau, un niveau master on va dire, où effectivement on ait cette possibilité de rester dans le soin, pas passer cadre de santé... Enfin j'avais choisi donc le suivi des maladies chroniques mais ça peut être aussi une équipe d'infirmières qui soient détachées et qui fassent des consultations*
- Là vous avez des cours que vous devez suivre ?
- *Non, j'ai fait, on m'a, alors ce qu'il y a c'est qu'il n'y a rien d'existant, tout est à créer (rires)*
- D'accord
- *Donc je vais devoir dissenter là-dessus pour que ça puisse se mettre en place*
- (acquiescement)
- *Et la seule chose qui pouvait être... c'était la formation de clinicienne, je l'ai faite à St Anne à Paris, sur quinze mois à peu près, c'était à peu près une semaine par mois*
- D'accord
- *En formation, alors les différents modules c'était la relation d'aide, le psychosomatique, la gestion du stress, voilà...*
- Ça c'était en 2007 ?
- *C'était en 2008 après l'expérimentation qui s'est terminée on va dire en 2006.*
- Et le métier on va dire de clinicienne vous le faites pour le suivi de patients de maladies de longues durées ?
- *Voilà, là actuellement ce sont les pathologies hépatites C, hématises*
- *(sonnerie de téléphone) surtout pas, surtout pas, surtout pas*
- Qu'est-ce que... si c'est important répondez non ? (rires)
- *Ça pourra attendre... A part les urgences chirurgicales (rires)*
- Voilà c'est ça
- *Excusez-moi*
- Non, non il n'y a pas de souci
- Donc là vous êtes, géographiquement vous êtes
- *Alors moi maintenant alors j'étais, mon bureau était sur l'hôpital de jour ; on a déménagé du deuxième au zéro donc le service était petit il fallait partager le bureau des cadres en hôpital de jour donc c'était pas très possible parce que je fais les consultations sur place donc bon les gens ils viennent un peu à n'importe quel moment donc maintenant je suis à l'extérieur, c'est des préfabriqués de l'hospitalisation à domicile, vous connaissez un peu l'hôpital ?*
- Non, pas vraiment
- *En face des urgences, c'est un préfabriqué blanc et vert, avec le toit vert, et il y a l'unité fonctionnelle d'hygiène là où je suis, il y a un pôle de coordination, c'est donc mon bureau. C'est un bureau qui s'est libéré enfin qui était libre. Et*
- Il est à l'extérieur ?
- *Oui. A l'extérieur hein, donc faut, mais à l'extérieur hein il y a la route et l'IME, c'est de l'autre côté de la route hein*
- Il faut sortir de l'hôpital
- *Ouais complètement, au deuxième rond-point il faut prendre la rue à droite, enfin qui va jusqu'à l'IME, et on passe il y a les syndicats et c'est un bâtiment qu'il y a sur la gauche. Préfabriqués blancs et les toits sont verts, et moi par rapport à ce système là c'est pas mal parce que c'est excentré donc je cavale un peu mais par rapport, enfin quand je reçois les patients dans mon*

bureau et c'est vrai qu'eux ils apprécient bien de... cet extérieur quoi, d'être un peu indépendants de l'hôpital, parce que c'est un suivi qui est un petit peu ambulatoire en fait du coup ça arrange bien plutôt que de se rendre à l'hôpital... au niveau de la maladie même pour eux c'est mieux... là j'y suis depuis juillet en fait

- Est-ce qu'il y a d'autres éléments comme ça concernant votre... soit professionnel, soit... qui vous paraissent important que je sache ?
- *Par rapport ben peut être à ma situation actuelle où je suis quand même détachée d'une équipe, où je suis quand même assez, dans mon travail, bon c'est vrai que je suis un peu, les infirmières à l'hôpital donc j'ai toutes les infirmières qui bossent un peu en transversal donc je peux me joindre à elles ; l'équipe de l'hôpital de jour aussi c'est toujours des gens avec qui j'ai des contacts, bon ça après avec le service de nuit ça a changé, mais c'est vrai que ce qui manque un petit peu c'est effectivement d'être avec quelqu'un, pour le travail, bon moi je travaille bien avec les médecins, mais je veux dire on n'a pas au niveau relationnel, dans le suivi de patients je veux dire... Ça oui, ça j'en souffre un petit peu.*
- Donc le Docteur Rosati vous a parlé de moi , je suppose, donc on se rencontre aujourd'hui
- Ouais
- Donc vous avez souhaité qu'on se voit
- *Disons quand je l'ai vu à la dernière visite du travail bah on n'a pas mal discuté de tout ça, c'est vrai que j'ai dit que bon ça dépend des moments mais je suis quand même un petit peu en difficulté, par rapport à être sur un poste, par rapport à ... à être isolée quoi ! Dans ma fonction avec effectivement un travail qui est beaucoup d'accompagnement, bon des histoires, des histoires de vies de patients. En fait on n'a pas non plus de... moi... enfin pendant ma formation de clinicienne ce que j'ai apprécié c'est qu'on avait quand même beaucoup de supervisions par rapport aux pratiques, par rapport... et tout ça moi je ne l'ai pas et je trouve que c'est quand même...je travaille aussi avec une psychologue qui vient pour les patients donc on ne se voit pas trop, enfin on se voit plus par rapport aux patients, ce matin on s'est fait une relève un peu rapide par téléphone bon après pour vraiment discuter des gens il faut que... ça manque un peu ! Enfin moi je, enfin même par rapport en général, je me remets toujours en question, par rapport à ce que je fais, mes pratiques, savoir, enfin c'est vrai qu'il y a le retour, on sait que ça se passe bien, les médecins me disent toujours, enfin il y a toujours un bon retour mais... Il y a des fois des choses qui sont un peu dures à absorber... Bon après il y a aussi la vie extérieure, il faut affronter d'autres soucis on va dire qui sont pas faciles non plus mais bon voilà quoi. Donc c'était peut être effectivement un peu (rires) dans ma tête et par rapport peut être à ce que je peux, ce que je peux vivre au quotidien quoi, enfin si on n'est pas trop bien on n'est pas non plus trop performant quoi. (rires)*
- Et ça se manifeste comment chez vous ?
- *Alors en général ça se voit pas (rires) enfin les autres ne s'en rendent pas compte (rires) ça se voit pas c'est plus intérieur. Des fois bon je me demande ce que je fais, enfin je ne suis pas dans une dynamique à être, enfin actuellement j'ai plutôt des problèmes de sommeil, je dors pas bien, avoir des angoisses on va dire qui sont... D'ailleurs j'ai repris, j'ai repris là dernièrement j'ai repris un suivi chez un psychologue parce que, j'ai été déjà, j'avais fait cette démarche là en 2003 quand ??? donc qui est la sœur de mon mari, que j'avais beaucoup accompagnée, qui est décédée aussi d'un cancer assez rapidement... J'avais été vraiment en difficulté même à ne plus me sentir bien au niveau de mon travail, je voulais carrément... j'arrivais plus... à être aidante, écoutante, enfin non je ne pouvais plus quoi, c'était carrément un métier pour qui... j'étais vraiment mal à ce moment-là. Et là j'ai ressenti un petit peu le... Bon d'une part pour la formation par rapport à être seule, par rapport à ce que je fais, par rapport, bon, ce qui s'est*

passé au niveau personnel... je me suis dit si je me fais pas aider euh... donc j'ai vu mon psy (rires) je pense ça tombait à peu près à ce moment-là et elle a bien vu que ça allait pas après...

- Vous faites une psychothérapie donc ?
- *Oui j'ai commencé, enfin ça fait, trois fois en fait quoi*
- Sur Montélimar ?
- *Sur Boucher, enfin il a été sur l'hôpital mais il me semble, enfin au tout début moi quand je travaillais, après je l'ai un peu perdu de vue et puis j'habite à dix kilomètres donc c'est vrai que c'est pratique aussi, il fallait que je pense enfin, en général j'ai jamais pris de médicaments, d'antidépresseurs ou de choses comme ça j'ai jamais pu le faire, par contre l'histoire d'avoir de l'aide, avoir quelqu'un justement... déposer on va dire... les choses, je pense que ça, ça peut beaucoup m'aider quoi*
- Bien sur
- *Comme ça il y a quelque temps ça m'avait beaucoup aidée et j'ai pas eu besoin de prendre des médicaments. Et là je crois qu'il fallait que je le fasse parce que j'étais plus que limite, fatiguée, épuisée un peu de tout quoi, et puis c'est vrai que quand on a annoncé le diagnostic à mon mari je me suis sentie complètement... enfin j'étais fatiguée à ce moment-là et quand on lui a annoncé, enfin j'étais avec lui en consultation, c'était fin février et je me suis sentie... enfin un gros poids qui me tombait... et je me suis dit « mais tu vas pas t'en sortir quoi » je me suis vraiment sentie, très mal (rires)*
- Oui parce qu'il faut porter les autres
- *Voilà ! Et là je crois que je peux plus porter ... enfin encore au quotidien je le fais...*
- Parce que vous avez des enfants ?
- *Oui, oui, j'ai un fils de dix-huit ans et une fille de 24 ans*
- D'accord. Que vous portez encore ou... ?
- *Mon fils de dix-huit ans oui, ma fille de 24 ans c'est vrai qu'elle est en études, elle est en pharmacie, elle est en cinquième année donc elle est sur Lyon donc... Bon elle rentre souvent le weekend, la porter non, enfin je veux dire niveau relationnel c'est un peu différent maintenant que quand... non, non, enfin je... mais bon c'est vrai que par rapport à ce qui s'est annoncé par rapport à mon mari on a un contexte familial où on a eu beaucoup de décès effectivement en fait il y a leur grand-père qui est décédé il y a deux ans, leur grand-mère... enfin je veux dire il y a des choses qui sont... enfin moi je dirais que les enfants sont même des fois aidants parce qu'ils m'ont dit « mais maman tu vas pas pouvoir encore tout porter, il faut que tu te fasses aider » enfin je veux dire j'ai eu ces mots-là de la part de mes enfants quoi*
- D'accord
- *(acquiescement)*
- Et quand vous parlez de situations que vous avez vécues dans le passé, donc quand vous êtes en difficulté, à part la psychothérapie comment vous arrivez à vous en... enfin sur quoi vous vous appuyez, sur quoi ou sur qui ?
- *(rires) je fais beaucoup, je fais beaucoup de course à pied sauf que je me suis bloquée du dos (rires) ça fait, en fait je suis tombée mardi dernier en courant*
- *Aïe !*
- *Je pensais pas, parce qu'en fait j'ai pris une racine et depuis jeudi j'ai mal dans le bas du dos, j'ai la sciatique, j'ai une douleur qui est un peu*
- Vous avez été voir un ostéopathe, non ?
- *J'ai vu un rhumato de l'hôpital, j'ai un kiné qui m'a un peu « fait craquer » et j'ai une copine qui est kiné donc je suis allée, là... je l'ai sollicitée, on avait une séance de prévu, donc j'ai eu, voilà, enfin qui est kiné mais qui fait aussi de l'ostéopathie donc j'ai fait un ensemble de choses hein*

(rires) donc je peux plus courir en ce moment donc c'est vrai que c'est assez....Mais franchement ça me vide bien la tête, ça m'aide bien...

- D'accord
- *(acquiescement)*
- Et vous en faites plusieurs fois par semaine ?
- *Trois fois par semaine*
- Ah oui quand même !
- *(acquiescement). De la gym en salle aussi deux fois par semaine, le lundi soir et le mercredi soir, que je n'ai pas fait, j'ai rien fait cette semaine...*
- Donc c'est votre équilibre ?
- *C'est mon équilibre (rires) oui mais c'est mon équilibre, je sais pas si c'est mon équilibre en fait j'ai un... j'ai toujours, moi je peux pas... Il y a, il y a trois semaines de ça j'ai mon médecin traitant, donc j'avais plein de choses organisées, il a voulu m'arrêter quinze jours, parce que j'étais vraiment mal, et j'ai, j'ai refusé, l'arrêt de travail, je devais partir à Nice sur un congrès, je fais partie des groupes, enfin des groupes, du comité de pilotage, je devais partir aussi il y avait toutes ces choses de prévues et je ne me voyais pas... dire non (rires) ne pas y aller donc après j'avais mon, j'étais sur Paris aussi je devais tourner un DVD pour accompagnement de patients donc ça je suis montée le tourner le 9, mon mari avait son IRM le 10... J'avais toutes ces choses planifiées, je ne me laisse pas beaucoup de temps devant moi et quand j'en ai-je crois que je le vis très mal (rires) voilà (rires)*
- Et là est ce que c'était... un devoir on va dire d'honorer tout ce qui était prévu ou est-ce que ou est-ce que ça vous faisait plaisir ?
- *Mais ça me faisait plaisir aussi oui parce que je, j'ai, j'avais, je m'étais engagée d'y participer et ça me faisait plaisir aussi c'est vrai, mais aussi c'était un engagement et que bon je me suis dit ça va peut-être me mettre sur de l'extérieur enfin sur autre chose et me permettre, aussi m'aider on va dire à ... enfin, à passer... un certain cap. Que si je m'arrêtais chez moi pendant quinze jours, je pense que ça allait être la cata, ça allait m'effondrer et pas... enfin je le percevais comme ça hein*
- C'est pour ça que vous aviez des problèmes de santé... ? Enfin vous me disiez tout à l'heure que vous dormiez pas...
- *Oui, oui, c'est ça, c'est, depuis que je suis arrivée, enfin j'étais, j'étais vraiment pas bien*
- *(acquiescement)*
- *Pas de problèmes de santé mais on va dire mais à, comme je viens de vous dire à plus dormir, à être angoissée et à pas se sentir on va dire peut être apte à (rires) à faire face à tout ce qui peut se passer au niveau travail. Je passe très vite d'un cap à l'autre quoi, je, je peux arriver à... mais bon*
- D'un cap à l'autre ?
- *Bah c'est-à-dire que je peux être très mal à un moment et puis remonter très vite... enfin...*
- Et qu'est-ce qui vous permet de remonter très vite ? Vous avez pu l'identifier ?
- *Enfin... bah non en fait... c'est un peu l'activité que j'ai par rapport... je sais que j'ai ça et ça à faire donc c'est un peu, c'est l'activité que je dois faire qui me tient à cœur, même par rapport aux patients, bon bah je suis pas bien j'arrive quand même à... à couper quoi, je veux dire, d'être bien, enfin il me semble, et justement il faut être bien pour les recevoir, voilà*
- Dans ce que vous venez de dire on a l'impression que l'activité c'est quelque chose de lourd et puis que c'est quelque chose aussi qui vous permet de
- *De me sortir de, oui, oui, tout à fait, c'est ça ouais... des fois c'est lourd et puis après je me dis il faudrait que tu t'arrêtes... j'ai pas pris de congés, enfin je devais prendre des...*

- C'est un choix ou... ?
- *Ouais c'est un choix oui, parce que je pouvais en poser*
- *(acquiescement)*
- *Enfin c'était un peu difficile peut être au niveau de l'organisation mais j'aurais dû, j'aurais dû poser des congés... parce que je ne me sentais pas de bon, j'allais être en congés seule et je me sentais pas de...me reposer on va dire (rire) alors que je sais que j'en ai besoin physiquement, alors après c'est pareil aussi c'est... En fait les gens qui m'aiment bien me renvoient, parce que j'ai quand même beaucoup de gens avec qui parler aussi*
- *(acquiescement)*
- *Ils me renvoient un petit peu cette image-là : « et c'est quand que tu te poses ? T'es épuisée ... » et tout....*
- *Qu'est ce qui à votre avis vous paraît le mieux ? Parce que vous disiez le médecin voulait vous arrêter ; c'était son opinion*
- *(acquiescement)*
- *Mais vous vous avez refusé. Donc en clair vous qu'est ce qui*
- *Je pense qu'il avait raison mais je voulais pas l'accepter, je, je le souhaitais pas*
- *(acquiescement)*
- *Mais je pense qu'il avait raison*
- *Allez, je vous écoute (silence...puis interviewé et interviewer parlent en même temps)*
- *Non, non mais allez ,y je vous écoute (rires)*
- *Non mais je vous en prie... Oui parce que je voulais dire qu'est-ce que, au fond de vous-même qu'est ce qui est bon pour vous ?... Qu'est-ce qui vous paraît le mieux ?*
- *Je sais pas. Pour moi je sais pas en fait (rires)... En fait moi j'ai tout un fonctionnement on va dire, oui peut être par rapport aux choses qui me dérangent..., je sais jamais dire non, on me propose des choses, si ça m'intéresse et ben... je vois en septembre quand j'ai passé mon mémoire et tout bon, je m'étais dit bon il faudrait te garder un petit peu du temps à te poser, et puis repartir sur Paris et puis de nouveau on m'a proposé des choses, de travailler au niveaux des maladies chroniques au ministère de la santé, après et ben au niveau des, dans les pathologies bon, les DVD patients, des choses, enfin plein de choses qui me sont proposées, de participer à des congrès... bah voilà, j'y vais... Je vais pas dire non parce que bon je me dis c'est important et puis ça me plaît donc dans un sens*
- *Oui voilà, il ne faut peut-être pas dire Non, non plus, si ça vous plaît*
- *Voilà*
- *Enfin j'en sais rien mais*
- *Exactement, ouais et voilà.... Et puis après bon du coup la fatigue qui arrive je m'étais dit bon je vais me poser un petit peu et essayer de vivre plus calmement, enfin au moins être prise par...*
- *Donc là comment vous pourriez faire pour, pour faire des activités qui vous plaisent, parce qu'on sent bien dans ce que vous dites qu'il y a un intérêt pour des choses, un intérêt intellectuel*
- *(acquiescement)*
- *Donc comment vous pourriez faire pour garder cette activité qui vous stimule et puis être un petit peu à l'écoute du corps qui dit « oh tu t'arrêtes là, c'est bon ». Comment vous pourriez concilier les deux ?*
- *J'ai beaucoup de difficultés pour le faire, je ne sais pas. Enfin là, justement j'en discutais avec le psychologue l'autre fois il m'a dit « comment on pourrait » la question effectivement serait de savoir comment on peut quand il y a du vide, comment on peut accepter... ben ces temps de pauses, ces temps de vide, comment je peux les accepter moi ?*

- Il représente quoi pour vous ces temps de vide ?
- *Un mal être (rires) du mal être pourtant des fois je me dis si je suis bloquée, enfin j'ai été arrêtée pour un problème dentaire*
- Oui
- *Et au bout d'une semaine j'ai cru que j'allais ou refaire le monde, ou... enfin ça allait plus du tout quoi ; en fait, au bout d'un moment la maladie est passée, hop il faut que ça reparte sur autre chose, il faut que....*
- Dans ces temps de pause où le corps dit « bon on s'arrête cinq minutes, on récupère », comment vous vous pourriez faire pour que ces temps de pause ne soient pas angoissantes, ne soient pas...
- *Ben il faudrait peut être vraiment que ce soit moi... je sais pas, c'est vrai que la lecture, enfin lire, tout ça, ça me passionne aussi donc j'arrive*
- (acquiescement)
- *Bon c'est vrai que ça j'y arrive, pendant un temps de le faire*
- (acquiescement)
- *Mais après... après, ben.... Il faut que ça bouge quoi (rires), j'ai pas trop justement, pas trop de ressources à ce niveau-là donc je me dis toujours que si un jour je suis bloquée complètement, que je ne peux plus... Bah faire mes activités sportives, les choses comme ça je*
- Ça peut peut-être être intéressant pour vous d'y réfléchir
- Ouais
- Cette démarche un peu... arriver à trouver d'autres ressources
- *Oui, oui, bien sur*
- Ou que des colloques et des, des activités qui demandent des déplacements
- *Ouais, c'est vrai qu'après bon, par rapport ben par rapport, je sais pas au conjoint... Bon c'est vrai que mon mari au niveau de son travail il a ses congés qui sont assez imposés*
- Il fait quoi votre mari ?
- *Il est, il fait des devis, il est calculateur en devis chez... au cartonnage de Légeron, bon tout ce qui est parfum, tout ça... Plein de RTT, que j'ai épargnées, pour pas me retrouver peut être... Si je prenais des jours j'aimerais bien les partager à la limite avec mon mari ou enfin avoir, je sais pas... Justement pour l'instant il va très bien*
- (acquiescement)
- *Parce que c'était quand même un diagnostic précoce, donc c'était suite à des résultats sanguins... euh là donc c'est vrai qu'on va fixer la date de l'intervention ; là il est vraiment en difficulté même pour lui pour dormir il est très stressé et moi je me sens pas... comment dire... Je me sens pas à la hauteur de pouvoir l'aider actuellement, et il compte beaucoup sur moi (rires) donc voilà*
- Vous avez des ressources internes ou externes pour, pour gérer tout ça, entre le travail, la vie privée...?
- *Ben c'est là que ça foire (rires) c'est là que ça... c'est, je sais pas, je suis, après on arrive à être bien nulle part, quoi.*
- Est-ce qu'il y a des personnes sur qui vous pourriez vous appuyer, déléguer un certain nombre de choses ?
- *Au niveau professionnel non justement, c'est ça qui me pose problème... J'en ai parlé l'autre fois à la Directrice de soins infirmiers que j'ai croisée sur mon trajet de...*
- (acquiescement)
- *En allant au bureau, et elle me disait « Oui, oui mais on a envisagé de mettre quelqu'un avec vous mais pour l'instant c'est pas dans l'air du temps », oui, oui, donc ça j'aimerais bien qu'il y ait*

quelqu'un effectivement, on sait jamais ce qui peut... et ça quand on l'a pas c'est dur aussi parce que bon vous allez pas laisser tomber les patients

- Jusqu'au jour, si la charge est raisonnable par rapport à une personne, c'est surtout ça
- *Bah après ça dépend surtout comment on s'investit (rires) là aussi, je crois que bon ben moi je me mets jamais trop de limites, et voilà, c'est ça aussi... J'ai des horaires, je les respecte jamais, enfin les horaires en même temps ils m'ont mis un horaire de neuf heures, seize heures trente, je suis encore là à dix-huit heures, des fois c'est... mais parce que bon il y a les patients, des fois je suis aussi engagée sur d'autres trucs, il y a aussi, je fais partie des associations de prévention par rapport à l'hépatite avant la, donc là c'est les consultations, j'avais mis en place un réseau plus ou moins informel mais sur des structures extérieures.*
- Il faut peut-être en supprimer
- *J'ai supprimé certaines choses, mais pas tout, quoi. Certains bémol on va dire sur des, comme des valences souvent j'étais pas disponible comme j'étais en formation et j'y allais plus. Bon ma responsable a peut être laissé tomber mais c'est vrai qu'il y a des choses que du coup on laisse... Moi je me sens pas de prendre le relai*
- J'ai l'impression que vous faites beaucoup de choses comme ça
- *Oui*
- Des choses qui sont un peu dispersées ?
- *Très dispersées, oui*
- Ça, ça a toujours été ? Ca a toujours été important pour vous de
- *Oui*
- De remplir
- *J'étais même... Oui de remplir oui ! J'étais même à un moment de ma, enfin j'ai été au conseil municipal de ma commune*
- D'accord
- *(rires) non mais tout en même temps c'est assez...*
- Quand vous arrêtez quelque chose vous l'arrêtez contrainte et forcée ou...?
- *Là c'est un choix, peut-être un peu contraint mais d'une part de ma disponibilité, bon si je m'engage dans quelque chose et que je peux pas, effectivement donner je me dis là Non, non, effectivement le conseil municipal je me suis dit que ça serait peut-être plus tard, on verra. J'avais plus de temps, on va dire, plus assez de temps pour ça quoi*
- (acquiescement)
- *C'était réfléchi, quand on m'a demandé j'ai dit non, non, je peux pas être de partout mais c'est... là ça a été facile mais pour certaines choses c'est plus difficile.*
- Bon et à part le sport, qu'est-ce que vous faites pour vous ?
- *Euh... enfin, de temps en temps... Si je me suis accordée, enfin ça fait deux ou trois ans, des...des weekends thalasso thérapie. Avec des copines, ou enfin des... où on s'occupe de moi oui, effectivement (rires) mais bon souvent ce qu'il y a c'est ce qui se passe par rapport à ces weekends il y a aussi mon amie qui aussi à des soucis et je suis un peu... (rires) même si je ne le veux pas c'est vrai que parfois c'est... enfin je pense qu'en, qu'en, enfin suivant... je me dis que, on est des, enfin suivant les personnes, on est des gens de nature effectivement... enfin les gens s'adressent plus facilement à vous pour, pour... pour communiquer... lorsqu'ils sont pas bien... J'ai l'étiquette un petit peu des moments de sœur Theresa ou...*
- D'accord
- *C'est terrible (rires)*
- Là quand les gens se confient à vous finalement ça vous, ça vous apporte quelque chose ?

- *Ça peut, ça dépend qui mais il y a des fois ça peut être, enfin ça dépend des fois mais en ce moment c'est lourd. En ce moment je peux déjà, difficilement on va dire me gérer moi donc effectivement c'est...*
- C'est quelque chose que vous pourriez faire comprendre sans blesser la personne ou...
- *Oui je pense*
- Vous n'avez peut-être pas envie de le faire, j'en sais rien
- *Si, si, je pense que je l'ai déjà dit et les gens l'entendent bien, en plus c'est souvent des gens qui me connaissent depuis longtemps et ils voient bien... au contraire même, il y a plutôt, j'ai plutôt en ce moment le retour des gens qui, par rapport à, peut-être à ce que je reflète, j'en sais rien, ils s'inquiètent pour moi... A m'appeler, savoir si je vais bien...*
- C'est des personnes ressources
- *Oui*
- C'est dans votre travail ou plutôt des amis...?
- *Bah un peu, un peu tout. Enfin c'est au travail et à l'extérieur. Oui je pense oui. Mais il y a des gens, enfin c'est peut-être pas vraiment un appui... Je ressens pas spécialement comment dire, aidant, donc... Bon ça part d'un bon sentiment (rires) mais voilà quoi ! Par contre il y en a d'autres je sais sur qui, peut-être plus, là je peux...*
- Et vous les sollicitez ou pas ?
- *Non !*
- Non ?
- *Non, non c'est elles qui vont... qui vont... peut être plus venir me voir, qui vont venir vers moi, qui vont me dire... Enfin vraiment des amies fortes hein. J'ai une autre amie effectivement qui a ce travail et tout et je sais que vraiment je peux solliciter mais jusqu'à un certain, un certain point quoi, je vais pas être sans arrêt... Bon après chacun a aussi ses soucis, on est aussi... Moi j'ai pas, je voulais, c'est pour ça donc j'ai repris mes consultations chez le psy parce que je me suis dit bon lui au moins (rires) je peux lui en mettre quoi, je veux dire (rires)*
- *Ah bah oui*
- *Je vais pas, en fait comme je dis une personne qui est ??? quoi je veux dire*
- Bien sûr, bien sûr
- *Voilà*
- Il y a quand même dans votre boulot vous donnez beaucoup mais je me dis qui est ce qui vous apporte ? Qui est ce qui au contraire peut vous permettre de ne plus être en première ligne ?
- *C'était moi en fait qui me, qui... Enfin je veux dire c'était par rapport à mon caractère, à ma personnalité et en fait si je suis trop en retrait peut être que ça me convient pas aussi, je sais pas.... C'est vrai que j'aime bien être... pas au cœur de tout mais j'aime bien, ça m'apporte quand même, je pense... Mais enfin je veux dire même par rapport au travail il y a toujours un retour... Des fois des suivis qui sont quand même difficiles par rapport aux patients il y a quand même toujours un échange je veux dire il y a toujours un retour, même par rapport à ce que nous on leur apporte et eux ce qu'ils nous disent, on n'a pas l'impression, enfin c'est pas que dans un sens quoi. C'est pas très explicite ce que je dis.*
- *Si, si. Après enfin, on peut peut-être réfléchir sur ce qu'ils vous apportent, et puis ce que vous apportez, voir comment l'équilibre se fait. « Bon c'est vrai que j'apporte beaucoup et puis je regarde pas trop les horaires »*
- (acquiescement)
- *Bon mon corps va me dire que bon j'en fais un petit peu trop »*
- *Ouais il va me dire ça, enfin moi non mais ça l'exprime physiquement (rires) si je l'entends pas*

- Donc dans ce cas-là ça veut dire que ce qu'apporte la relation c'est au détriment d'autre chose.
- *Mais moi j'ai, enfin, je veux dire, j'ai toujours fonctionné, dès mon plus jeune âge, je sais pas j'ai toujours... Enfin bon j'ai perdu ma mère très tôt, j'ai perdu ma mère j'avais douze ans, c'est pas évident non plus ; moi j'ai toujours eu besoin d'avoir on va dire des amis à l'extérieur, du relationnel mais c'est... pfff sans ça je pense que je peux pas vivre hein ! Et du coup, bon du coup hein je pense que ce côté relationnel si on veut s'attirer je veux dire, à un moment ou un autre si on veut attirer l'autre c'est que dans le même temps on doit peut être lui apporter quelque chose et de ce fait, mais après on est peut-être (rires) à l'excès inverse et du coup on ne peut plus s'en défaire... Enfin moi je suis peut-être arrivée aussi... Je suis un peu vieille maintenant, j'ai cinquante ans donc (rires) enfin non mais je me dis que pour faire machine arrière c'est peut être difficile aussi.*
- C'est pas sûr que faire machine arrière ça vous convienne aussi
- *Non, je ne crois pas (rires) enfin je n'y arrive pas du moins. J'ai des fois essayé de faire plein de choses...*
- Réfléchir sur l'équilibre que vous pouvez trouver parce que j'ai l'impression qu'il y a plusieurs choses dont vous avez besoin, besoin d'être avec les autres, besoin de vous développer intellectuellement, donc comment vous pouvez trouver un équilibre avec tout ça ?
- *Ouais pff, c'est pas évident hein*
- *Bon, sans lâcher quelque chose puisque'on, je me rends bien compte que c'est*
- *Voilà c'est, c'est quand même bien plein quoi donc après... Je sais pas*
- Le problème c'est que s'il y a quelque chose qui vient se rajouter il ne faut pas que ça explose.
- *Ouais ouais, c'est ça je crois, et là c'est quelque chose qui est pas spécialement, pas spécialement agréable du coup on se dit « pfff comment je vais gérer ça, par rapport, par rapport à tout au niveau du fonctionnement » bon c'est vrai qu'il y a des dates qui vont se préciser pour l'intervention donc je m'étais dit que je serais... que je me garderais du temps justement par rapport... Mais bon du coup c'est vrai qu'il y a plein de choses sur mon planning par rapport à... Et dans un sens j'ai du mal aussi... Voir comme je suis actuellement physiquement (rires) c'est (rires) ouais c'est un peu compliqué*
- C'est-à-dire que... oui parce que si après vous êtes disponible sur tous les fronts
- *Mais après c'est ce qu'on se dit soi, peut-être, personne n'est indispensable hein... Après si pour une raison lambda bah effectivement on va tomber gravement malade, il va se passer un truc et qu'on est inapte bon bah de toute façon, la Terre va pas s'arrêter de tourner hein (rires) elle va continuer hein donc...*
- Dans l'absolu si vous aviez le choix, on imagine qu'il n'y ait pas de contraintes, qu'est-ce que vous aimeriez faire, comment vous aimeriez le faire... ?
- *Alors là je sais pas en fait (rires) actuellement pff j'en sais rien ! Enfin surtout peut être, être moins seule au quotidien, d'avoir quelqu'un avec qui on peut échanger régulièrement, ça j'en ai quand même beaucoup, beaucoup souffert hein c'est pénible parce que bon le médecin il est pris et puis le fait que j'ai pris cette activité ben, au départ c'est sûr qu'il aurait pu bosser sans moi parce que bon, ça fait pas mal de suppléments (rires)*
- Dans l'absolu comment vous aimeriez vous organiser comme vous le disiez dans le quotidien
- *(silence)*
- Est-ce que ça serait possible de trouver une autre infirmière, même si elle a pas votre formation, mais qui, qui pourrait très vite apprendre
- *On fait la formation sur le tas de toute façon*
- Quelqu'un qui pourrait effectivement travailler avec vous, est ce que ce serait possible ça par exemple d'en discuter avec la direction de l'hôpital ? Enfin voilà il faudrait qu'il y ait une autre

personne, enfin ça ne coûterait pas plus cher à l'hôpital parce que du coup cette personne elle passerait d'un poste à un autre

- *Ouais*
- *Donc ça serait*
- *Oui ça enlève quand même sur un... ce poste*
- *Oui voilà, oui c'est vrai qu'on l'enlève quand même de*
- *Et oui voilà c'est ça, et oui quand même (rires) moi j'ai bien essayé*
- *A mi-temps, est-ce qu'il y a des choses que vous pourriez proposer ?*
- *Oui voilà, oui je pense, oui. D'ailleurs on en a parlé récemment et ils y avaient pensé un petit peu parce que quand même mine de rien je pense qu'ils voient bien*
- *Donc dans l'absolu si vous deviez vous organiser qu'est-ce que vous feriez ou qu'est-ce que vous ne feriez pas ?*
- *Ouais, je sais... pff, qu'est-ce que je ferais plus, je sais pas... Euh je me dis qu'il faudrait bien déjà à un moment ou un autre que je me pose un peu mais j'appréhende tellement ces moments enfin ces moments d'isolement, je sais pas ou alors avoir un but, de partir à un endroit, quelque part peut être différemment mais...*
- *D'être loin de chez vous, c'est ça ?*
- *(acquiescement) Ca fait très longtemps que ça m'est plus arrivé et je crois que... (rires) c'est ça le problème et dès que je souffle un petit peu des fois même une heure de temps, je suis pas, je suis pas bien*
- *C'est le fait d'être seule chez vous ou c'est le fait*
- *D'avoir de ouais... non, non, non c'est pas la peur d'être seule chez soi c'est non par rapport je sais pas à l'activité ou...*
- *(acquiescement)*
- *Quand j'arrive à la maison c'est effectivement pour faire des tâches ménagères, des trucs que j'ai pas eu le temps de faire, aller faire une activité effectivement extérieure...*
- *Imaginez le jour où vous êtes à la retraite*
- *Oui, oui (rires) qu'est-ce que, c'est bientôt (rires) c'est bientôt. Enfin moi, c'est cinquante-cinq normalement*
- *D'accord*
- *Je pense qu'à mon avis je vais rester, enfin je sais pas. Pareil à cinquante ans on vous donne le truc de la retraite pour la calculer je sais même pas quand est ce que je peux, en fait je ne m'en suis pas vraiment préoccupée mais il faudrait.*
- *Et tout d'un coup hop chez vous (rires) comment vous pourriez l'envisager ?*
- *Moi je me connais hein je vais être... enfin attirée par plein de choses qui sont à côté*
- *(acquiescement)*
- *Associations, même dans ce que je fais actuellement bon, il y a des gens à la retraite qui peuvent pas lâcher ce truc-là. Je vais me retrouver sûrement encore à travailler à droite à gauche. Et puis après bon, bah si je , si je suis à la, enfin le problème c'est ça c'est qu'en étant à la retraite seule bon ben, ben oui moi je pense que tous les jours j'aurais une activité. J'ai une amie avec qui je cours qui elle ne travaille pas*
- *(acquiescement)*
- *Et du coup bon ben on a des activités ensemble. Bon ben faut peut-être essayer de faire des choses plus calmes quoi (rires) je vais improviser de toute façon. Même au niveau culturel, tout ce que j'ai pas le temps de faire que j'aimerais beaucoup, c'est vrai que... Le culturel je pense que ça m'attirerait assez oui*

- Comme quoi ?
- *Bah je sais pas, des spectacles, des... Quand j'étais sur Paris j'ai eu l'occasion justement les soirs de voir, d'aller sur les musées c'est super intéressant quoi. C'est un côté que j'ai jamais eu trop le temps on va dire d'explorer. Bon après il y a peut-être le côté financier, je sais pas à la retraite comment on a*
- C'est autre chose
- *Oui, oui, qu'on n'ait pas la possibilité de le faire*
- Dans l'immédiat, par rapport à la situation présente, comment, comment vous imaginez arriver à trouver, je dirais, une façon d'équilibrer les choses compte tenu des contraintes que vous avez ?
- *Bah là en ce moment j'ai beau retourner dans un sens et dans l'autre je ne trouve pas donc peut-être parce que, effectivement, j'ai pas d'équilibre par rapport à tout ça j'en sais rien, là j'ai pas de (rires) j'ai pas de solutions là (rires) tout de suite*
- Parce que là vous avez, bon vous m'avez dit il va falloir que je trouve un peu du temps par rapport à votre mari
- *Oui mais là ça va être carrément je pose mes jours hein, là oui ! Ca je peux le faire, enfin je peux le faire, je vais m'organiser de sorte que je puisse le faire.*
- Donc l'activité elle va rester pendant ce temps ou ça réduira ?
- *Ben ça réduira, oui je pense, ça réduira euh... chaque fois que je m'absente pendant on va dire au moins deux jours déjà c'est, enfin il y a des choses qu'on pourrait laisser c'est sûr, mais j'ai du mal à... Je suis assez perfectionniste aussi dans tout ce que je fais (rires) on va dire, donc j'ai du mal à laisser certaines choses et quand je reviens dans mon bureau il y a plein de dossiers, alors ça me perturbe quoi. Là en ce moment je vais à l'essentiel et au plus pressé donc quand on va arriver dans ce truc là c'est pas bien*
- Je me dis si c'est exponentiel, que vous avez de plus en plus de personnes que vous suivez, comment vous allez
- *C'est pas de plus en plus, je pense qu'au niveau du suivi il me semble que c'est assez stable quand même*
- D'accord
- *C'est difficile par contre dans les suivis, c'est sûr c'est pas*
- A temps complet ?
- *Oui*
- Oui. Il y a le niveau professionnel et le plan personnel ?
- *Oui. Par rapport à, si je dois m'arrêter c'est ça ?*
- Oui, comment vous pouvez arriver à ne pas laisser de côté ce qui est important pour vous, d'équilibrer d'une façon ou d'une autre parce que simplement
- *Non mais ça je le fais hein parce que j'ai pas bien le choix des fois des jours où je suis pas là, c'est des jours qui... C'est vrai que moi à un moment j'ai fait beaucoup aussi en fonction de la personne, de ce qui lui convenait et pas de ce qui me convenait à moi alors que (rires) oui non il y a des jours où je, genre le patient de ce matin on parlait du mois de mai, bon le quatorze mais je suis à Paris la journée donc j'ai dit « bah non tel jour je peux pas » et ce matin il y a deux personnes c'est tombé sur le jour où je monte à Paris. Eux ils avaient à revenir sur l'hôpital et j'ai dit « là moi non je ne peux pas »*
- Et vous vous sentiez comment en leur disant non ?
- *Bah un peu... Parce que c'est des gens qui sont fatigués de par le traitement et tout et dans un sens et ben on a différé les rendez-vous et on y est arrivé quoi. Mais ouais, ouais, j'ai toujours un peu de culpabilité. Je vois la psychologue avec qui je bosse elle ça la gêne pas de les faire venir à*

telle date, tel jour, des fois je me calque par rapport à ses rendez-vous qu'elle a pour éviter à ce que les gens viennent plusieurs fois, ce sont des gens qui n'habitent pas à côté non plus.

- C'est... Vous vous sentez coupable quand vous osez dire que vous voulez quelque chose.
- *Oui, oui... Oui, oui, on se sent, comment dire, on se donne pas l'autorisation peut être*
- (acquiescement)
- (rires)
- On a l'impression que vous respectez plus les autres que vous
- *Ah non mais oui complètement*
- Bon ça c'est
- *Non c'est vrai, c'est ça*
- Alors qu'est ce qui fait que vous
- *Moi je me laisse toujours un*
- Et oui. Qu'est ce qui fait que vous à vos yeux vous êtes moins importante que les autres ?
- *Non, non, non mais, oui, oui, oui j'entends bien mais (rires) enfin je sais pas c'est, ouais c'est, c'est une façon d'être peut être je sais pas... Toujours être, enfin assez... je fais beaucoup de choses mais c'est vrai que c'est toujours un, pas, comment dire, à me sous-estimer mais, j'étais comme ça à refuser aussi tout ce qui est, enfin quand on me fait des compliments des choses comme ça, j'ai du mal.*
- Dans l'enfance c'était pareil ? C'était difficile ?
- *Dans l'enfance c'était un peu différent, enfin bon j'ai perdu ma mère tôt et c'est mon père qui a pris, par rapport au niveau scolaire, c'était plutôt l'inverse, à toujours nous mettre un peu en dessous et... peut être justement (rires) pour qu'on se bouge un peu plus dans le, enfin que ça fonctionne mieux, enfin lui c'était son fonctionnement quoi*
- Vous aviez des frères et sœurs ?
- *Une sœur oui.*
- D'accord.
- *Enfin ma sœur avait peut-être plus une ligne de conduite on va dire beaucoup plus... que moi j'étais, c'est pas que j'avais plus de facilités c'est pas ça mais c'est vrai que je travaillais peut être moins, ou je travaillais dans les moments peut être un peu à l'arrache, il fallait peut être effectivement qu'on me booste plus, enfin peut être pour mieux réussir, j'en sais rien. Mon père je pense que, étant tout seul, il faut avoir le rôle de deux, et c'est pas évident non plus, c'est pas la même délicatesse que... je sais pas, c'est vrai que... Mais du coup oui par rapport à ce qu'on... Enfin moi j'ai souvent eu des retours par rapport à tout ce que j'ai mis en place même dans l'établissement, l'expérimentation, enfin tout ce que j'ai fait, j'ai toujours du mal quand même à accepter ces retours, c'est vrai, et puis peut être d'essayer de l'accepter... Mais moi-même par rapport au poste que j'ai là actuellement, je me dis de toute façon, enfin je veux dire, j'aurais personne qui va arriver derrière, ça va tomber aux oubliettes, tout l'investissement que j'y ai mis je me dit ça va... pour moi ce serait très dur mais bon je me dis les gens, il faut être un peu des fois, pas timbrée (rires) mais je veux dire pour y laisser autant de temps, enfin j'ai souvent le retour de mes collègues de boulot en me disant « mais tu fais quoi, tu es là tout le temps », donc voilà quoi.*
- C'est vrai qu'on a l'impression que
- (acquiescement)
- Qu'il y a à vous justifier, par rapport à vous, en permanence, à justifier ce que vous faites, en quoi ce que vous faites est bien
- *Oui, tout à fait*
- Par rapport à vous, pas par rapport aux autres

- *Oui*
- Parce qu'il y a une remise en cause en permanence donc vous en faites toujours plus
- *(acquiescement)*
- Parce que c'est jamais assez
- *C'est jamais assez ouais je pense, c'est jamais assez mais dans un sens des fois on se dit pff... Ca des fois j'arrive à me le dire mais bon...*
- On a l'impression que les autres vous le disent mais que ça a pas d'impact
- *Pas vraiment non*
- Oui « les autres font plus que moi, mais comment tu fais... »
- *Oui, oui les autres me disent « comment, mais moi je pourrais jamais faire ce que tu fais » mais bon, enfin, des personnes différentes le renvoient... Je sais pas, après on se remet dans la situation « mais pourquoi il dit ça... »*
- J'ai l'impression que ça vous rassure et
- *Non, à la limite des fois c'est plutôt quand on me dit ça, ça m'inquiète, je me dis mais pourquoi je... fais ça (rires) oui ça m'inquiète plutôt même, enfin oui, je fais ça, ça, ça, finalement ça peut se faire... J'ai pu y arriver donc après...*
- A vos yeux hein ?
- *Oui, à mes yeux à moi parce que j'ai pas non plus spécialement besoin, enfin ça fait très longtemps que je fonctionne on va dire seule par rapport à avoir quelqu'un de supérieur qui me dit qui faut que je fasse ça, ça et ça... enfin j'ai un peu, oui peut être un truc à régler seule à ce niveau là parce que c'est vrai autant il y a des gens qui ont besoin d'être super cadré, moi de ce côté-là c'est... Pour moi c'est pas important puisque.. du temps, enfin je veux dire le temps c'est le mien donc il m'appartient (rires) après... J'ai pas besoin d'avoir quelqu'un effectivement qui supervise, enfin qu'on me dise ce que je dois faire quoi.*
- Oui, ça c'est
- *Oui (rires) mais bon des fois par rapport à certaines personnes ils disent « on a un supérieur, ou là si je fais pas ça... » voilà il y a des gens qui ont besoin de se faire chapoter*
- Oui, oui
- *Mais par contre j'ai eu des fois un peu des... un peu des conflits par rapport à ça (rire) enfin par rapport à ce qu'on me dise ce que je dois faire ou, enfin on se rend pas compte, bon maintenant c'est passé mais c'est vrai qu'il y a eu des périodes où avec certains cadres aux niveaux de mes unités justement (rires)*
- Alors en ce point la fonction que vous avez elle vous convient bien
- *Oui, oui, oui*
- Vous pouvez vous organiser comme vous voulez
- *Oui par contre*
- C'est le côté positif
- *Oui, oui, oui tout à fait, oui. Ah oui, oui là-dessus oui.*
- Et après c'est peut être votre corps, vous pouvez essayer de voir comment
- *Oui, oui, oui*
- Parce que le corps, physiquement on a ces limites, il faut trouver un équilibre, c'est ça. Il faut pas lâcher quelque chose qui vous passionne, parce qu'en plus c'est très diversifié ce que vous faites
- *Oui, oui, oui complètement. C'est, en plus c'est, enfin je pense que c'est quelque chose que je me suis créé*
- Ca dépend de vous ?
- *Oui, oui*

- Oui je pense que c'est vraiment un point, enfin à mon avis, trouver le juste milieu entre tous les points de ma personnalité qui me donnent des directives différentes. C'est-à-dire une partie qui me dit il faut que tu t'occupes de quoi tu es capable et une autre partie qui dit il faut que tu te reposes. Il faut trouver un équilibre entre les deux
- *Mais ça j'ai vraiment du mal. Ce que vous dites je l'ai abordé plusieurs fois hein dans ma tête ça. Comment je peux m'organiser, comment, pff Je crois pas avoir vraiment trouvé*
- Quelles ressources vous pouvez utiliser, y compris sur l'extérieur mais peut être des ressources en terme de moyens, en terme de personnes qui pourraient vous aider
- *(acquiescement) Ce matin, enfin j'ai une amie qui est âgée, qui est à la retraite, qui a plein de soucis de santé, enfin quand ça va pas en général elle m'appelle et je sens, donc je passe mais c'est vrai que là j'ai, en ce moment j'ai vraiment du mal à la recevoir, c'est sur des trucs en plus... En même temps elle a vraiment du mal, des problèmes d'orientation, enfin des choses qui sont pas très claires dans sa tête à elle et j'ai du mal à la recevoir (rires) ce matin à huit heures du matin au téléphone à lui dire, je la recadre on va dire pour sa journée et pff ce matin je me suis (rires « allo c'est Claudette » j'avais envie de lui dire mais merde quoi (rires) enfin je veux dire moi déjà je vais être...*
- Est-ce que vous auriez pu lui dire par exemple « bah écoute je pars, je te rappelle à quelle heure ? »
- *Oui c'est-à-dire que j'ai pas, je l'ai pas rappelée dans la journée*
- Ah d'accord
- *Je pouvais pas le faire quoi. Oui. L'autre fois c'est ce qui s'est passé, elle s'est cassée la figure, elle s'est retrouvée, enfin du coup son médecin traitant, je lui avais donné, enfin d'aller voir son médecin traitant, c'est ah non, donc du bah hop je l'ai pris en passant, de toute façon j'avais pas de rendez-vous donc ça a accordé, mais j'aurais...*
- Vous avez des personnes qui viennent déjà se rajouter à votre activité, ça doit empiéter sur le temps
- *Mais là c'est ce qui se passe parce que, bon j'ai mon père qui a aussi à peu près le même âge mais enfin pour l'instant il se débrouille tout seul mais mon père est remarié donc il a, ma belle-mère est en maison on va dire de retraite parce qu'elle a un gros problème, elle peut plus vivre à la maison ça c'est clair, j'ai ma sœur aussi qui est de ce côté-là mais bon pour euh.... Claudette qui est toute seule bon du coup elle a que nous effectivement elle a aucun lien de famille. C'est vrai qu'il y a des fois on aurait envie de partir, enfin moi j'ai une période j'avais envie mais de tout poser et de me casser, de partir.*
- Et là c'est cette partie de votre personnalité que vous écoutez pas
- *Ah ouais là j'avais, J'avais envie de partir je sais pas où mais de ...*
- Vous allez avoir de plus en plus de gens qui dépendent de vous et c'est...
- *oui, oui, oui*
- Je veux dire à un moment l'énergie pour venir en aide aux autres vous l'avez plus
- *Ah oui, oui non mais de toute façon (rires) je ne trouve pas de solutions*
- Là il y a vraiment quelque chose à creuser sans que ça vous culpabilise de... Vous ne pouvez pas prendre le monde entier sur vos épaules parce que si vous vous dites je prends toute la misère du monde, si je m'écoutais je pourrais pas gérer les autres c'est pas possible
- *(acquiescement) ah oui, oui, non mais ça par contre j'en ai bien conscience*
- Parce que pour aider les autres il faut être disponible, il faut être... Si on est malade on ne peut pas aider les autres
- *Non, non mais ça là-dessus je, j'en ai bien conscience, j'entends bien mais c'est un principe (rires)*

- Ça ce sont des choses que vous pouvez travailler avec votre thérapeute puisque
- *Oui*
- C'est prioritaire. Les autres avant moi.
- *De tout oui. Enfin je veux dire le boulot, même de chez moi, quand les enfants étaient petits c'était un peu différent mais j'ai attendu au fil du temps, les enfants grandissant, enfin qu'ils aient moins besoin de moi, mais c'est vrai que je veux dire je m'octroie plus de temps, peut être au niveau professionnel*
- Là voilà, je vois l'heure, comme je sais que vous avez une contrainte de temps
- *(acquiescement)*
- Mais on peut en reparler une autre fois
- *Oui*
- On peut se revoir si vous le souhaitez

ENTRETIEN : Mme Flore S. (Infirmière) en oncologie : Centre Hospitalier de Montélimar

Le début de l'entretien n'a pas pu être enregistré (problème technique) : soit à peu près 1/4h d'entretien

- Voilà j'espère que, qu'il va reprendre là où il en était.
- *Ouais (rires)*
- On était en train de discuter de votre fonction parce que vous disiez « quand on prend en charge quelqu'un, on le prend globalement »
- *(acquiescement)*
- *Euh oui, sauf qu'on n'a pas tous les métiers, c'est ça*
- Si je prends par exemple, vous allez me dire qu'il n'y a pas tout à fait le parallèle, mais on prend par exemple les agents de l'ANPE, qui reçoivent des personnes qui sont en recherche d'emploi. Ce sont souvent des chômeurs de longue durée mais, très souvent ce sont des gens qui ont des problèmes sociaux. Alors des problèmes de logements, qui ont des problèmes psychologiques, qui peuvent avoir des problèmes de santé... Il n'empêche que l'agent de l'ANPE, même si, il entend ce que dit la personne, c'est important pour lui qu'il recadre en disant « ça, ça j'ai compris mais moi je ne peux pas le traiter »
- *Oui, oui tout à fait*
- Donc je pense que
- *Oui, oui, je comprends bien*
- C'est important pour vous de... peut être de mettre des limites. Alors après, reste à savoir si vous le faites... que vous soyez en toute sérénité, sans vous sentir coupable. De vous dire « bon bah ça je ne l'ai pas abordé parce que si la personne en parlait ce n'était pas de mon registre »
- *Oui, suivant les suivis c'est un peu particulier moi hein, on n'arrive pas, enfin je veux dire.... A faire des coupures comme ça.... Je veux dire c'est vraiment... La personne on la prend dans sa globalité quoi je veux dire, pas prendre des parties quoi.*
- C'est quelque chose qui vous choque ça ?
- *Moi ça me choque oui*
- *Oui*
- *Ça me choque dans le sens où, que même au niveau de la maladie des choses qui se... oui si vous voulez je comprends bon qu'on est spécialiste d'une partie mais on a besoin quand même de connaître... c'est pareil on a... déjà d'une part par rapport aux effets secondaires des différents traitements il peut y avoir une modification... mais bon on ne peut pas faire non plus enfin.... Celle qui s'en n'occupe pas du tout alors s'il y a une chute glycémique à deux grammes on ne peut pas.... On ne peut pas faire abstraction parce que ce n'est pas sa partie quoi. Là par rapport à ma fonction non, non, je ne suis pas d'accord.*
- Je comprends tout à fait que sur le plan éthique il y a des choses qu'on est obligé d'entendre
- *Oui*
- Mais après on repose la question de votre fonction
- *Ouais, ouais. Mais après il y a aussi un peu comment.... pareil là-dessus, comment, comment on a évolué aussi par rapport à sa fonction. Parce qu'effectivement il y a des gens qui vont arriver dans leur boulot, ils vont faire vraiment juste ce qu'ils ont à faire et pas du tout s'occuper... parce*

que la personne va venir pour telle ou telle chose, chirurgie ou tout, et du coup c'est pas, le reste ça nous regarde pas et donc on n'en parle pas. On peut le faire ça effectivement mais bon, je suis pas sûre que ce soit (rires) que ce soit...

- Bien sûr parce qu'on ne peut pas fonctionner en dehors de ses valeurs. Il faut disposer de plus de temps, c'est ça ?
- *Ah bah oui*
- Pour la prise en charge, par rapport au nombre de personnes que vous suivez ?
- *Ouais*
- *Donc*
- *Oui, là aussi ... Bon, c'est pas par rapport aux autres non plus, je veux dire bon chacun... On s'aperçoit quand même que si on arrive par rapport aux effets secondaires du traitement, bah là effectivement les gens arrivent à en parler du traitement. Là on se dit bon, ça aide quand même la personne d'en parler.... Parce qu'elle a les réponses à et ben aux questions qu'elle avait par rapport à sa maladie, et de ce fait ça lui permet de penser... c'est le plus, on va dire....*
- Pour avoir l'attention nécessaire, combien de personnes vous pouvez suivre en permanence ?
- *Ca dépend*
- Parce que sinon, si c'est important pour vous de faire cet accompagnement là
- *Oui, oui*
- Dans le temps qui est donné, c'est ça
- *(acquiescement). C'est vrai que je suis (rires) je suis (rires) c'est vrai que je suis à temps plein, bon je vois beaucoup de personnes toute la journée, c'est lourd d'être plus à l'écoute d'une personne comme il faudrait*
- Comment vous pourriez faire alors ?
- *Je ne sais pas ; on a des semaines dures. J'ai souvent des problèmes de dos. Il faudrait que je me mette en repos.*
- *Oui,*
- *Oui. J'ai été bloquée du dos, la semaine dernière (rires), ça fait que j'ai eu une semaine un peu dure*
- Comment vous pouvez l'éviter d'avoir mal au dos ?
- *Enfin, là, c'est un peu spécial, je me suis prise une racine je fais beaucoup de courses à pieds donc je pense que... les soirs... je devais être... et donc après j'ai eu ces retombées là mais c'est que j'ai pas su vraiment m'arrêter.... Oui, oui, ça y est là maintenant ça va (rires)*
- C'est quand même autre chose
- *Un peu mon échappatoire qui est....si j'y vais pas....*
- *En plus*
- *Oui (rires) c'est ça le problème au niveau du temps, j'ai pas d'échappatoire de remplacement*
- *Ah c'est ça*
- *(acquiescement)*
- Ça a toujours été la course à pied qui vous a permis de vous ressourcer ou pas quand vous aviez des difficultés?
- *..... J'ai pas vraiment de repos parce que je pars en, en séjour là de... de thalassothérapie de deux ou trois jours et je pars avec mes collègues (rires) enfin c'est pas l'idéal parce que (rires)*
- *D'accord*
- *C'est pas l'idéal (rires) pour le bien être du corps c'est bien, mais pas pour... pas pour la tête quoi (rires)... où alors là je vois, comme j'avais trois jours, bon c'est vrai que j'avais pas*

spécialement souhaité y aller parce que j'avais autre chose de prévu donc je devais aller au cinéma

— (acquiescement)

— Sans vous sentir coupable vous avez annulé ?

— *Ah Oui, oui j'ai dit que, j'ai failli aller au cinéma mais que*

— (acquiescement)

— *Je pouvais pas*

— (acquiescement)

— *Mais bon j'ai dit, j'ai dit je me sens pas d'aller...*

— Pour aller passer quelques jours de thalasso

— *Oui,*

— Et je pense qu' c'est un petit peu comme... les déplacements si j'ose dire, à mon avis ça devrait agir sur ce que ça vous apporte ce rôle de confidente

— *Non c'est pas négatif*

— Si vous le faite c'est que ça a du sens

— *Oui, oui, c'est enfin... l'échange qu'on peut avoir effectivement avec les patients, on voit autre chose, on... des fois c'est lourd mais enfin je veux dire il y a d'autres moments c'est super quoi vraiment...*

— On a l'impression que c'est quelque chose qui vous valorise, qui vous apporte aussi

— *Oui qui, qui, Oui, oui qui m'apporte aussi même par rapport à leur suivi de traitement, aussi par rapport à leur expérience, je vais pouvoir en aider d'autres justement par rapport à eux donc c'est pas que dans un sens c'est pas seulement ce que je leur apporte c'est aussi ce qu'ils apportent eux*

— Bon, puisque ça c'est important pour vous il faut le garder ça

— *Oui*

— Simplement comment vous pourriez faire pour continuer à avoir cette écoute, tant avec les gens qui vous entourent qu'avec les patients, tout en vous protégeant un petit peu pour pas tomber dans le burn-out c'est-à-dire continuer à avoir ce travail. comment vous pouvez faire ?

— *Je pense que je peux y arriver, j'y suis arrivé je pense des fois mais pas tout le temps, des fois... enfin peut être qu'en ce moment je suis plus fatiguée, on est plus vulnérable, des fois j'ai du mal à...*

— Vous êtes suivie par un « psy » ?

— *Oui,*

— *Oui,*

— *Bah oui ça me permet de poser certaines choses aussi et je sais qu'à une époque à une période de ma vie j'ai appelé et ça m'avait aidée aussi ; bon ce qu'il y a c'est que ça a.... ça bouge aussi beaucoup de choses, ça remet, ça demande aussi de l'énergie quand même hein*

— Tout à fait

— *Enfin ça m'avait un peu... enfin bref. Donc c'est vrai que... Des fois j'en ressors c'est dur quoi, c'est pas évident.*

— Vous aviez des situations comme ça où il fallait bien mettre des limites pour arriver à vous protéger, ce genre de choses...

— *Par rapport, moi je vois les limites par rapport simplement même familiales. (rires) Moi je sais que j'ai une belle-mère hyper envahissante*

— (acquiescement)

- *Par rapport à plein de choses et par rapport à ce qui s'est passé, par rapport à mon beau père et ma belle-sœur ??? c'est vrai qu'à chaque fois c'était, moi je... c'était une sollicitation, même par rapport à mon mari, je la prends, pas que je l'évite mais je...*
- Vous voulez qu'il gère sa relation avec
- *Sa mère, oui*
- Qu'est-ce qui vous empêcherait de lui dire la vérité, de dire votre avis
- *Ouais, bah je pense qu'elle serait pas... ouais, je pense qu'elle aurait vraiment du mal à l'entendre et.. elle se... enfin les dernières fois que je l'ai eu au téléphone, avec mon mari ça va très bien et avec moi elle pleure au téléphone*
- (rires) Elle s'épanche sur vous ?
- *Ouais. Et donc... enfin là oui du coup je suis dans l'évitement. Alors c'est pas l'idéal non plus parce ça va arriver*
- Ça règle pas le problème
- *Oui hein, ça règle pas.*
- Oui mais ça... parce que j'ai l'impression que beaucoup de gens s'épanchent sur vous alors, soit vous me dites « tant pis, ça me consomme de l'énergie mais bon c'est ce que je veux, c'est important pour moi » soit vous me dites « moi j'ai aussi mes problèmes personnels et je peux plus, je n'y arrive plus »
- *(acquiescement)*
- Comment gérer ce problème ?
- *Ouais. Oui comme je disais dans le suivi, ça me convient pas en ce moment mais qu'en plus, il y a plein de choses, c'est plus difficile quoi.*
- Là.. vous m'avez dit dans votre problème....
- *Oui c'est vrai*
- Bah si
- *Peut-être qu'un jour ou l'autre ça va revenir, peut-être qu'il y aura un moment je sais pas, au bout d'un moment ça va... c'est vrai que du coup elle a fait d'autres alternatives, elle a fait... elle a aussi appelé ma fille... pareil ma fille elle, si c'est moi qui appelle sur le portable, elle ne répond pas.*
- Elle n'a pas de suivi ?
- *Non. Elle avait quelqu'un, mais c'est vrai que justement le suivi a été arrêté, enfin c'était quelqu'un qui était dans l'hôpital et qui a fait ce suivi dans le cadre... enfin (rires) non mais c'était bien par rapport à...oui enfin déposer à un terrain neutre. Ça je crois que je vais lui dire. Enfin je leur dis souvent aux gens justement, allez voir un psychologue, là au moins vous avez un terrain qui est neutre et qui peut.... Effectivement quand on est trop proche*
- Enfin c'est important... de lui dire « à partir de là je peux plus vous aider, justement, vous me demandez quelque chose qui n'est pas dans le contrat qu'on a établi », enfin c'est implicite
- *Oui, oui*
- Mais c'est pour ça que je me dis que c'est important pour vous d'arriver à réfléchir à ce qui vous empêche de mettre en place ce contrat, en disant « là à partir de là je ne peux plus vous aider.
- *(acquiescement)*
- Parce que si vous ne le faites pas, bien sûr que les gens vont tous s'épancher et du coup c'est vous que vous ne respectez pas
- *(acquiescement)*
- Ne pensez-vous pas que vous respectez peut-être trop les autres et vous ne vous respectez pas suffisamment vous-même ?

- *Je les conseille, enfin je les renvoie suivant ce qui est dit et là vu qu'ils sont suivis, je leur dit « parlez en bien au médecin... » de lui décrire même*
- Vous pouvez vous épancher aussi ?
- *En fait ... pas parce que... je pense que c'est par rapport à ce que je vis moi, je me dis que c'est difficile*
- Donc là vous êtes en train de dire que « ça je ne le fais pas parce que je ne veux pas ennuyer les autres mais j'accepte tout à fait que les autres m'ennuient »
- *Oui voilà*
- Et vous, là-dedans où vous êtes ? il me semble que là il y a quelque chose d'important sinon, vous allez faire l'éponge en permanence, ça n'a pas de limites parce que les gens ils ont énormément de choses à raconter, c'est pas du tout d'être inhumain que de dire « là je peux plus »
- *(rires)*
- C'est ça l'être humain
- *Oui, Oui (rires)*
- Ce que je veux dire c'est que vous arriviez à penser un petit peu à vous, sinon, vous allez être en burn-out, « c'est pas de l'indifférence mais dire : je peux pas, je peux plus, je peux pas t'aider donc »
- *Oui je devrais arriver à me le dire*
- Oui, oui. Sans pour ça que, enfin je sais pas sans que vous ayez l'impression, de pas avoir d'éthique, de pas faire le travail, de pas être forcément humaine... si votre mari ou quelqu'un d'autre en plus a besoin de vous, ils vont vous prendre pour une éponge
- *Non mon mari, enfin je veux dire, c'est pas quelqu'un... là-dessus il est, enfin je veux dire par rapport aux autres*
- Mais... j'essaye de voir avec vous sur la façon d'alléger, le travail, le travail de toute façon lui il mettra jamais les limites si vous ne les mettez pas.
- *Oui mais est-ce que c'est moi aussi qui à un moment donné le trouve lourd, il y a ça aussi*
- C'est la capacité à supporter, bien sûr, à porter assistance aux autres
- *Oui, oui, à part effectivement... sur quelqu'un d'autre (rires) c'est vrai que non, enfin, il faudrait que ça vienne de moi et je suis pas sûre hein... alors j'ai arrêté certaines choses, des activités que j'avais, associatives, je suis au conseil municipal, je n'avais pas la disponibilité non plus, et après*
- C'est important pour vous ?
- *(acquiescement)*
- Par rapport aux autres ?
- *Ouais ouais*
- Et c'est bon pour vous ?
- *Oui*
- Ça veut dire, qu'est-ce que ça vous apporte de bon ? Est-ce que ça vous parle ce qu'on se dit ?
- *Ah oui ça me parle très bien mais (rires) Oui, oui, tout à fait, mais j'ai du mal à... me soigner dans tout ça... ça part bien mais je sais pas, enfin...*
- Les gens ont des comportements qui ont du sens pour eux, quel sens ça a pour vous ?
- *Je ne le sens pas comme ça mais après de se dire vraiment.... Enfin je vois par rapport à certaines autres personnes qui agissent finalement... je me dis, c'est la vie... quand je finis mes heures de travail bah je vous laisse, c'est ce que je devrais faire quoi..... c'est vraiment pour une raison, vraiment on m'empêche physiquement d'être pas là quoi.*
- Vous pouvez m'expliquer ?

- *Des trucs idiots.. je sais pas moi hier j'étais à la boulangerie de mon village, pas spécialement... je sors de la boulangerie, il y a un couple de personnes âgées et le Monsieur il sait que je suis, chaque fois qu'il me voit c'est embrayé sur la maladie. Je lui ai rien demandé, je venais d'arriver j'allais chercher mon pain et à l'arrivée, il me dit « bonjour » et hop d'emblée*
- *(rires)*
- *Alors comment on peut faire pour... pour... comment dire*
- *C'est quelqu'un que vous connaissez ?*
- *Pas, pas autant que ça non, non*
- *C'est un comportement d'ouverture qui fait que les gens ont envie*
- *Oui mais comment il faut que je fasse je veux dire, non mais c'est, voilà, et hier c'est vrai que j'ai coupé un peu court parce que pff c'était midi j'étais à la boulangerie bon ils n'avaient plus de pain ni rien et hop je tombe sur ces gens... Non, non, c'est pas des gens que je connais*
- *D'accord*
- *Bah non, c'est ça le problème*
- *Vous avez une réceptivité, une ouverture qui fait que les gens ont envie d'aller vers vous.*
- *Après dans les grandes surfaces, des trucs comme ça, on est dans les rayons, il y a des gens, obligatoirement ils vont venir me demander un renseignement... alors je dois avoir un visage trop ouvert, je sais pas être... être...*
- *Mais peut être qu'en recadrant les choses*
- *Mais la chose c'est pourquoi, pourquoi ? Il y en a cinquante autres autour, pourquoi moi ? (rires) même quand je suis en civil sur l'hôpital, je veux dire en civil, pas en blouse blanche, les gens obligatoirement, le nombre de fois quand on me voit passer on va me demander des renseignements alors que des fois il y a d'autres personnes autour à qui ils pourraient demander, pareil, alors des fois on se dit bon sans persécution mais on se pense : des questions attendez, quand même quoi !*
- *Vous avez pu le creuser un petit peu ça, avec des gens avec qui vous êtes en confiance de leur demander « pourquoi c'est vers moi que vous êtes venu et pas vers ma collègue ? »*
- *Ouais non mais je pense que c'est l'histoire... Oui, oui, non mais j'ai dû la poser mais je pense que c'est.. oui c'est... la façon dont on est c'est sûr je vais pas être fermée, je vais pas dire aux gens... des fois d'emblée on vient discuter avec moi alors que bon, pourquoi plus moi que celle d'à côté... ouais ouais, je pense que c'est une question, sûrement d'ouverture, peut-être de disponibilité, je sais pas.*
- *Les gens vont rarement vers ceux qu'ils trouvent en premier*
- *Oui, oui, c'est ça hein, effectivement...*
- *Vous pouvez leur dire « bon écoutez, si vous voulez qu'on en reparle venez me voir à tel endroit, venez me voir tel jour »*
- *Poser des limites ?*
- *J'imagine un médecin qui est dans une grande surface, c'est pareil, il va rencontrer X clients, les gens vont tous lui dire « ah bah docteur ça tombe bien je voulais vous dire.... »*
- *Ils vont oser vous pensez... ?*
- *Ah oui, tout à fait, si c'est quelqu'un de très ouvert*
- *Oui non mais là je parle de gens, des gens que j'ai suivis...*
- *(acquiescement)*
- *Dès que, des fois même, je vois, quand on est en ville des choses comme ça où on sait qu'on va rencontrer cinquante personnes ; c'est vrai qu'effectivement on peut passer à un endroit tête baissée sans regarder personne, c'est vrai*

- (acquiescement)
- *Ça je l'ai fait des fois mais bon c'est la seule solution (rires) si autrement je dois rencontrer machin, machin, machin, j'ai pas le temps quoi après... où alors leur dire bah non j'ai pas le temps aujourd'hui*
- *Voilà, qu'est-ce qui vous en empêche ?*
- *Bah oui. Enfin je l'ai, je l'ai, ça m'est eu arrivé de le dire quand même. Mais des fois je peux pas... des fois c'est des gens qu'on n'a pas vu depuis X temps et je peux pas... bon c'est pas pareil là*
- *Vous pouvez dire « bon écoute j'ai deux minutes à t'accorder »*
- *Oui, oui, mais ça m'est eu arrivé de leur dire*
- *Euh je sais pas, on peut aussi donner des signes extérieurs qui montrent qu'on n'a pas le temps, ce qui ne veut pas dire qu'on n'en n'a rien à faire, exemple votre....*
- *Ah bah oui, oui il a arrêté*
- *Ça veut pas dire qu'il ne s'intéresse pas à ce que vous dites, c'est qu'à un moment donné on est obligé de mettre une fin à l'entretien*
- *Oui bien sûr*
- *Sans pour autant que vous vous sentiez offusquée parce que... Donc on peut comme ça mettre des barrières avec les gens. Vous le faites quelquefois ?*
- *Non je ne le fais pas, bah j'ai du mal oui, j'ai vraiment du mal par rapport, je sais pas par rapport aux retours que les gens...*
- *Quels risques vous auriez en vous disant « vous êtes en train de parler de problèmes personnels, est ce que c'est bien l'endroit ? »*
- *Ah oui non c'est sûr*
- *Vous voyez ce monsieur que vous avez rencontré à la boulangerie*
- *Oui mais là je pense que je suis arrivée à le mettre un peu (rires) parce qu'il n'y avait pas... il n'y avait pas de... il n'y avait pas de raison d'être en plus, c'était plus, voilà quoi c'était « bonne santé, bon courage, bonne suite » je sais pas (rires) non, non mais là-dessus c'est vrai que je suis assez, comment dire, l'échange a été assez fermé donc...*
- (acquiescement)
- *Après dans l'échange je pense aussi que les gens font...*
- *Rendre les gens autonomes c'est les aider ou pas ?*
- *Ah oui, oui...oui, enfin oui, les diriger sur des, enfin des, des aides on va dire, autres, des moyens qu'ils peuvent avoir personnellement*
- *Ça c'est déjà ressorti ?*
- (rires)
- *Vous avez envie qu'on parle d'autre chose ?*
- *Là tout de suite non, je*
- *Prenez du temps pour vous*
- *Oui peut être, oui, du temps je sais, c'est effectivement d'arriver à partager par rapport, par rapport à mes pratiques, c'est pas dans l'air du temps (rires) enfin surtout sur des postes comme ça ou on a beaucoup d'écoute, des entretiens et pas de lieu vraiment de temps de parole.*
- *Même dans l'établissement*
- *Il y en a des psychologues, ça a été mis en place. Je crois qu'après selon les soignants.... je sais pas, ils ont peut-être pas le temps nécessaire mais bon après... (rires) ils gèrent aussi beaucoup de choses, je sais pas, parce que je me dis il faut quand même... En fait, par rapport à cette*

pratique j'ai toujours, enfin je trouve que c'est important de remettre, de se remettre en question quand même par rapport à ce qu'on fait, de gérer au quotidien...

— C'est difficile ?

— *Difficile, oui, (rires) mais bon c'est bien oui peut être effectivement d'avoir quelqu'un qui pointe.... Ça effectivement on ne le perçoit pas tout de suite mais au fil du temps*

— Vous souhaitez qu'on parle d'autre chose ?

— *Non*

ENTRETIEN Mme R. Chantal (infirmière) Centre Hospitalier de Montélimar

- Bon donc c'est la deuxième fois qu'on se voit
- *Oui, voilà*
- On s'est vues il y a une dizaine de jours si ma mémoire est bonne
- *Oui*
- A peu près
- *Oui*
- Qu'est-ce qu'il y a eu de nouveau depuis et par quoi vous souhaitiez qu'on commence ?
- *Euh... pff, je sais pas il y a eu plein de choses. Plein de choses au niveau personnel, par rapport à mon mari je vous avais expliqué, là ce matin on avait rendez-vous justement, pour voir le radiothérapeute, pour une proposition de traitement. Donc c'est vrai que je suis un peu... depuis que je suis arrivée je suis un peu... avec ce que j'ai vécu*
- Précédemment ?
- *Bah là à la consultation*
- Ah à la consultation ! *Oui*
- *Oui, oui, donc ce qu'il faut faire et... on va avoir le choix mais, je sais pas si c'est bien ou si c'est pas bien...*
- C'est difficile le choix entre les différents traitements ?
- *Oui entre la chirurgie et la chimiothérapie ; l'efficacité ils ont tendance à dire que c'est pas la même chose, donc c'est vrai que les gens dans la tête vu l'âge ils ont tendance à dire la chirurgie donc... c'est dans la tête des gens quoi, qu'est-ce que vous voulez que je vous dise.... et dans un sens c'est moins agressif que la chirurgie donc on aurait tendance à choisir ça alors qu'on sait que... c'est une technique... d'une manière où il n'y a pas cent pour cent d'efficacité.*
- Il faut un deuxième avis ?
- *Bah là on a eu l'avis d'un chirurgien et du radiothérapeute. Bon il fait la curiethérapie sur Lyon Bérard, la radiothérapie sur Lyon Bérard*
- C'est un établissement quand même très bien
- *Oui, oui je sais bien*
- Parce que moi
- *Je suis lyonnaise donc... mais lui de toute façon, celui de Valence là, le Dr Curie il est sur Lyon Berard,*
- Ah d'accord
- *Et oui, il fait plus... Voilà donc c'est vrai que (rires)*
- Oui donc là on se rencontre à un moment difficile pour vous
- *Oui aussi oui, au niveau du boulot c'est pas tellement facile non plus, enfin on n'a pas non plus les mêmes regards des fois les infirmières et les médecins par rapport aux patients. J'ai une jeune femme, enfin bon elle a quarante ans, qui a démarré un traitement il y a un mois ; c'est un traitement logiquement , bon on peut pas faire ce traitement avec une grossesse. Il s'est avéré qu'elle avait quarante ans, qu'on n'a pas fait de test de grossesse au départ, on aurait peut-être dû. Avant on en faisait mais bon ça fait X temps qu'on fait ça. Et du coup je me suis retrouvée à gérer cette femme qui était en grosses difficultés avec une histoire, enfin ils sont un peu... du coup l'après-midi moi le médecin je lui ai dit de la laisser voir avec son médecin traitant parce qu'elle a une IV...parce qu'elle veut se faire avorter, donc voilà. C'est pas ton travail il m'a dit, tu t'élargis trop, tu vas pas t'occuper de ça c'est pas ton boulot, alors sur le coup je me suis dit*

alors là je sais plus là si c'est pas mon boulot c'est le boulot à qui quoi ? Après il faut se poser les bonnes questions quoi. J'ai pas eu l'occasion d'en rediscuter avec lui parce que c'était jeudi, enfin il y a aussi... après c'est pareil on se remet en question, par rapport à elle... je dirais que quelque part, s'il me jette ça c'est comment, comment dire, il y a sûrement une arrière-pensée derrière tout ça quoi mais j'aimerais

- Oui parce que votre fonction
- *Ben justement, moi je veux dire je ??? effectivement je suis avec les gens quand il balance des traitements, pour le quotidien on va dire, bon il y a des médicaments mais il y a aussi tout ce qui se passe à côté, pour que le traitement se passe au mieux il faut qu'à côté le traitement se passe bien aussi. Après il faut savoir jusqu'où effectivement sont les limites. Et là je veux dire à la limite si elle je m'en occupe pas, enfin je veux dire si je prends pas en charge ce problème-là, puisqu'à la limite, elle est enceinte, elle a un traitement donc ça fait quand même partie de notre suivi, donc après il faut savoir jusqu'où effectivement... on va dire mon accompagnement, mon activité....*
- C'est vrai qu'en vous écoutant on se dit bon est ce que la fonction est bien définie ? Parce que s'occuper de quelqu'un, si c'est prendre en charge complètement la personne c'est la prendre en charge sur le plan clinique, c'est la prendre en charge sur un plan personnel, c'est la prendre en charge sur un plan social
- *Oui, dans ma fonction, enfin je veux dire c'est... c'est un ensemble si on veut que le traitement fonctionne, je veux dire, on peut pas couper et dire « ah bah non... »*
- Mais il faut qu'il y ait des relais parce que je veux dire vous ne pouvez pas avoir le rôle d'assistante sociale non plus...
- *Non c'est sûr, mais enfin au moins pouvoir aiguiller la personne et... et bon là en l'occurrence je l'ai envoyée vers son médecin traitant et elle avait un rendez-vous qu'elle avait annulé et que j'ai repris derrière. C'est vrai que j'aurais peut-être pas dû aller jusque-là.*
- (acquiescement)
- *Peut-être c'est sûr... enfin vu ce qui c'était passé... elle serait peut-être pas allée jusque-là, je sais pas. J'ai passé son dossier, je sais pas*
- Je me souviens qu'on avait parlé lors de la fois précédente de cette difficulté à mettre des, des .. à vous mettre des limites
- (acquiescement)
- Comme si ça vous culpabilisait de vous dire « oh et bien je vous apporte qu'une partie parce que je peux pas tout faire »
- *Oui mais le souci... oui mais... pas vraiment parce que le souci si on, si on coupe, je veux dire, au moins aiguiller la personne sur un, une personne à qui elle peut s'adresser*
- Voilà c'est ça
- *Là c'est ce qui s'est passé parce que je l'ai aiguillée sur le médecin traitant, j'ai appelé son médecin traitant pour lui expliquer le traitement, qu'elle avait certaines choses par rapport à, parce que le médecin n'allait pas le faire, il n'avait pas l'intention de le faire, voilà. Mais oui sans doute peut être je n'aurais pas dû reprendre ce rendez-vous après tout si elle avait annulé, je peux pas raisonner comme ça.*
- Oui
- (rires) *Oui, oui (rires) bon après...*
- Bon, est ce que dire à la personne vous me tenez au courant du rendez-vous que vous avez pris
- (acquiescement)
- Parce que le médecin aura peut-être besoin d'éléments complémentaires que je pourrais lui donner
- *Mais là c'est ce qui s'est passé*

- D'accord
- *En fait c'est ce qui s'est passé parce que son médecin a rappelé en disant « on a rendez-vous à quatre heures si vous pouviez appeler l'autre médecin ce serait bien ». donc moi j'avais le médecin et entre temps, enfin en l'espace de même pas une demi-heure, la dame elle-même avait annulé son rendez-vous parce qu'elle se sentait trop fatiguée pour y aller.*
- D'accord
- *Donc simplement en la rappelant et en essayant de la convaincre que peut-être il fallait quand même qu'elle voit son médecin pour la prendre en charge par rapport à l'avortement et tout, après elle était d'accord et du coup moi effectivement j'ai rappelé les médecins, il m'a redonné rendez-vous et puis voilà. Et c'est dans cette dynamique là... on peut pas prévoir quoi*
- Bien sûr
- *Bon c'est des trucs... il faut savoir... bon c'est les aléas... il faut prévoir quoi*
- Non je crois que dans un cas comme ça on ne peut pas dire « j'arrête là »
- *Oui ah mais c'est pour ça je me suis dit, je me suis dit « tu vas plus du tout, tu fais n'importe quoi » voilà quoi, non mais*
- C'est un cas isolé d'accord mais si généralement vous vous apercevez que les personnes vous en demandent toujours plus, c'est peut-être là qu'il faut se poser des questions
- *Oui, oui mais ça c'est sûr, c'est sûr... Mais là, à ce moment-là, je trouvais pas que c'était de l'excès quoi. Je pense qu'on pouvait lui donner, elle avait vraiment l'air d'avoir besoin de quelqu'un, bon ça l'a quand même hyper énervé tout ça, mais il était parti et après dans l'après-midi quand on s'est confrontés, alors là c'était par rapport à autre chose, c'était par rapport à son médicament qui était délivré à la pharmacie et qui, le laboratoire, enfin était en rupture de stock, et les gens n'avaient plus de traitement. Et pareil moi je me suis retrouvée à appeler les pharmacies, les différentes personnes, pour qu'ils puissent se dépanner entre eux au niveau des médicaments. On n'y croit pas hein, mais c'est vrai, voilà. J'y étais encore à 7 heures du soir*
- *(acquiescement)*
- *En fait personne, même au niveau des médecins, bon on n'avait plus de médicaments ben, pourtant les laboratoires avaient fait ce qu'il fallait et tout, mais tout le monde était parti, mais là ça fait partie de l'entretien, je vous raconte, je vous donne des exemples hein (rires)*
- Oui, oui mais complètement parce que ça a des répercussions sur
- *Ah oui*
- Sur ce que vous ressentez vous
- *Oui complètement*
- C'est, c'est votre quotidien donc on n'est pas du tout hors sujet
- *Oui, ça va ?*
- Non, non non. Et moi ça ça m'interpelle parce que comment vous pouvez arriver vous à vous protéger de tout ça ? Tant que la fonction n'est pas claire... Parce que c'est vrai qu'à partir du moment où on prend quelqu'un en charge, souvent la personne en profite pour vous parler de problèmes personnels, de problèmes sociaux, et là
- *Mais ça fait partie, à la limite, du suivi, enfin je veux dire, en rééducation thérapeutique, quand on met quelqu'un en traitement on ne va pas voir que le côté de la maladie, on va voir et bien justement toutes les répercussions du traitement en effets secondaires, agir sur... enfin c'est un peu particulier dans ce cas-là, agir sur la personne et donc pendant le traitement. Donc si effectivement c'est pas le bon moment de commencer un traitement, parce que... de le différer, justement par rapport à tous ces problèmes qui peut y avoir pour les personnes.... C'est un peu, un peu particulier quoi. Je veux dire, on peut pas, on peut pas...*

- Mais entre l'écoute des difficultés que rencontre la personne et la prise en charge de toutes ces difficultés
- *Ah Oui, oui, non mais ça d'accord, je vais pas prendre en charge toutes les difficultés, c'est certain. Non, non, ça là-dessus, je suis d'accord*
- Il semble qu'il a des... qu'il y ait des... d'autres qui sont du registre de l'assistante sociale, d'autres qui seront du registre de, je sais pas peut être
- *Ah oui mais complètement, par rapport à... Oui, oui. Bon, par rapport à l'assistante sociale, je les mets en lien souvent avec l'assistante sociale, dans leur quartier*
- Oui, oui
- *Mais non, c'est pas mes compétences, là-dessus, c'est clair*
- Parce que les gens finalement ne demandent pas, de vous dire « bah écoutez ça je ne vous en parle pas parce que finalement c'est peut-être pas à vous de gérer ce genre de choses » ; il me semble qu'ils ont tellement besoin de parler qu'ils vont tout vous donner
- *Oui, et puis après c'est à moi de dispatcher aux différentes personnes, ça on y arrive, mais là en l'occurrence, l'après-midi avant le pont du 8 mai qui lui-même est férié, voilà quoi, non je pense que c'était effectivement à nous de gérer ... c'est vrai que là je l'expose parce que je me dis « mais pourquoi il t'a renvoyé ça ? »*
- Cette fonction qui n'est peut-être pas la vôtre ?
- *Ah oui, tout à fait oui*
- Si vous trouvez un endroit pour parler
- *C'est vrai que....*
- Oui parce qu'en définitive vous n'êtes que deux ?
- *Il y a le psychologue aussi qui rentre en ligne de compte, par rapport aux problématiques et aux réflexions à avoir (rires)*
- Et donc vous vous êtes engagée dans cette formation... c'est comme ça que vous aviez prévu ce métier ?
- *Moi je l'avais vraiment vu dans le sens, parce qu'effectivement moi je faisais de la mise en route de traitement et donc j'avais pas le suivi de ces gens et souvent j'avais les gens qui appelaient en catastrophe parce que voilà, enfin je me retrouvais à avoir ces appels là au milieu de tout autre chose, et j'avais pas la disponibilité de ce qu'il faut faire L'idéal par rapport justement à ce traitement c'est d'avoir un accompagnement assez global de...avant, un long moment avant d'avoir commencé le traitement, donc dans l'après, je veux dire c'est... En fait moi j'ai choisi parce que j'arrivais plus à exercer à mon avis, exercer ma fonction comme j'aurais dû le faire.*

Quelqu'un frappe à la porte. On vient chercher la personne.

Entretien arrêté là faute de disponibilité de la personne

ENTRETIEN Mme Mi. : Aide-soignante à la stérilisation (Centre Hospitalier de Montélimar)

- Donc Mme Michalan vous avez quelle fonction à l'hôpital ?
- *Aide-soignante*
- D'accord. Vous êtes aide-soignante dans quel service ?
- *Et bah voilà justement (rire) je suis en arrêt maladie là, j'étais en cardiologie jusque, j'y suis resté 14 ans*
- Jusqu'à présent
- *Jusqu'à présent oui et euh*
- Et avant ?
- *Avant j'étais à la maison je voulais m'occuper de mes filles*
- D'accord
- *Je voulais attendre qu'ils soient jusqu'en sixième pour pouvoir chercher un travail et leur permettre de faire des études*
- Vous avez plusieurs enfants ?
- *J'en ai deux*
- Et ils ont quel âge ?
- *Bah vingt euh vingt et un et vingt trois*
- D'accord. Euh l'hôpital c'est votre premier poste en tant qu'aide-soignante ?
- *Oui. Oui. Et heu.... Et euh... j'avais fait un stage, quand j'étais en formation, j'avais fait un stage à la stérilisation j'avais bien aimé l'équipe et euh enfin l'ambiance de l'équipe et le travail, le travail aussi ça me plaisait bien aussi et là je voulais, il y avait un poste qui s'est libéré l'année passée et je voulais postuler, enfin j'ai postulé. Il n'y avait pas marqué le temps et à la sortie il s'est avéré que c'était un poste à 75% et comme les filles faisaient leurs études j'ai pas pu le prendre parce que financièrement*
- C'était un poste à la sté ?
- *Oui, oui*
- D'accord
- *Oui et là il s'en est de nouveau libéré un à 80% et là vu que mon aînée a trouvé du travail, elle a trouvé un contrat à temps plein pour six mois je me suis dit j'y vais hein et ça me paraissait tellement, ça me paraissait simple comme travail et j'y suis resté un mois et demi et*
- A la stérilisation
- *Oui*
- Donc il y en avait un autre, je vous suis parce que faut pas que j'écrive des bêtises !
- *Oui, oui*
- C'était un autre poste à 80% que vous avez pris
- *Voilà oui*
- Depuis quand
- *Bah ça a du faire euh je sais pas, mi-mars, puisque j'y suis resté un mois et demi*
- J'essaye de reformuler un peu les choses, donc vous étiez à cardio avant d'être à la sté ?
- *Oui*
- D'accord. Donc cardio pendant 14 ans, ensuite poste à la sté à 4/5^{ème} que vous avez pas pris, vous m'avez dit pour des problèmes d'argent
- *Oui mais ça c'était le dernier, oui voilà le précédent qui s'était proposé et donc je l'ai pas pris*

- Donc de cardio vous êtes venue
- Voilà
- A ce poste là
- Oui
- Qui est à 80%
- Oui
- D'accord, donc c'est bon (rire) donc vous êtes actuellement, enfin vous êtes en maladie, mais normalement vous êtes à la sté normalement
- *Oui mais je vais pas y retourner, enfin*
- D'accord. Vous allez retourner en cardio
- *Non je vais plus en cardio, je ne vais pas retourner non plus en cardio*
- D'accord, Non, non mais c'est juste pour situer les choses
- *Oui, oui c'est pas évident, en tout cas quand on connaît la situation c'est simple pour celui qui énonce*
- Oui
- *Mais c'est pas toujours évident pour celui qui l'écoute. Et puis maintenant bon bah.... Moi ce poste il me convenait bieneuh....j'ai.....j'ai un peu du mal avec les patients, enfin, c'est pas les patients eux-mêmes, c'est les mentalités qui changent...et...l'argent, enfin il y a une histoire d'argent de partout, et eux ils estiment qu'ils payent tant par jour et en retour on doit leur donner*
- Ce sont des clients
- *Voilà, comme si on était à l'hôtel et....et du coup on n'est plus des aides-soignantes on devient des boniches et j'ai du mal ça. Et du coup bah ce poste à la sté me convient bien parce qu'on fait son travail voilà donc pas euh.... D'obligation à rendre envers les étrangers si je puis dire...et le problème c'est que j'ai senti que j'étais lente à ce poste, on m'a fait sentir que j'étais lente et plus le temps passait et plus*
- Ça veut dire quoi « lente » à la sté ?
- *Pfff il y a plusieurs postes c'est tout informatisé maintenant et il faut tout rentrer tout ce qu'on fait c'est tout informatique et si on se trompe d'une manipulation il faut appeler quelqu'un pour qu'il, qu'il mette les choses à jour, on fait perdre trois quart d'heure à la personne et euh apparemment le temps est compté pour tout le monde, dans l'équipe*
- Donc vous vous occupez de l'entretien du matériel
- *Oui on a le droit, enfin, au départ finalement j'ai fait des commandes bon ben quand on connaît pas, déjà quand on n'est pas infirmière on a moins le nom des choses et euh de tout ce qui est les emballages et donc bon bah faut faire les commandes pour les services, on est livré toutes les semaines. Et donc c'est tout informatique pour regarder pour avoir euh un rendu euh de tout ce qu'on a donné, ce qui reste en stock et tout. Bon au bout de quinze jours j'y suis arrivée à le faire (rires) dans les temps. Après je suis passée au lavage, donc c'est passer à la machine tous les instruments qui ont servi*
- (acquiescement)
- *Et donc il y a de choses qu'il faut nettoyer, qu'il faut laver à la main, qu'il faut il y en a qui passent à la machine à laver d'autres qui ne passent pas à la machine à laver, il y a des fils électriques, il faut faire attention*
- Ah oui
- *Euh voilà et j'avais quinze jours et voilà c'était l'ultimatum et je voulais pas faire de bêtises parce qu'on m'a, enfin au prix où sont les choses, ça vaut des fortunes*
- Oui

- *Donc euh moi je voulais prendre le temps de réfléchir et j'entendais en permanence des réflexions du style « c'est qu'une question de logique, il faut être logique » « le premier qui passe dans la rue qui n'a même pas de diplôme, même sans diplôme il pourrait le faire très bien » « c'est pas compliqué de faire ça » et... enfin bon*
- *Qui c'est qui disait ça ?*
- *Un peu tout...enfin quelques-unes de l'équipe quoi et...et là je me suis sentie...dévalorisée, dévalorisée, dévalorisée, jusqu'à...bah jusqu'à ce que j'ai craqué quoi. La chef avait une semaine de vacances et elle m'avait dit bon quand elle reviendrait ce sera l'ultimatum, ou tu restes ou tu pars. On est rentrées en même temps le lundi...et euh... et je pensais qu'elle avait eu des contacts avec son équipe elle m'a dit « non », mais moi je suis pas au courant enfin bon je pense qu'elle avait entendu dire des choses mais bon c'est normal aussi qu'elle se base pas sur une semaine de vacances, a elle pour l'ultimatum quoi*
- *Oui*
- *Et du coup c'est moi qui lui ai dit euh je décline l'offre parce que...j'ai perçu finalement que Je suis quelqu'un, je vais pas vers les autres facilement, d'ailleurs à midi on a de ????. là aussi (rires) et j'ai perçu que je ne serais pas acceptée parce que je ne rentrais pas dans leur système à elles là.... Donc enfin dans le temps j'aurais eu encore d'autres conflits donc euh c'est pas la peine et puis aussi elles avaient leurs e-mails, elles s'écrivaient toute la journée au travail, tous les jours, elles mangent ensemble au restaurant, moi j'ai fait l'expérience au début je me suis dit je veux plus faire ça parce que finalement on se retrouve par groupe autant manger chez la copine hein parce que à la sortie c'est toujours le même groupe qui se retrouve ensemble, la personne pour qui on est là on sait même plus pourquoi on est là et c'est de l'hypocrisie je supporte plus ça donc je suis pas allée là donc euh elles auraient eu du mal à comprendre ça enfin, entre autre quoi...c'aurait fait ...je sais que dans le futur il allait encore arriver des choses mais en plus je pense que j'aurais pas en tout cas dans les six mois j'aurais pas acquis la cadence qu'elles voulaient...voilà...et du coup bah la, le retour aux sources bah je suis mal aimée, je suis incomprise, enfin voilà quoi*
- *Le retour aux sources ?*
- *Ah oui (rires) ah oui parce qu'on vous a peut-être pas laissé mon dossier, bah je suis de la DDASS enfin voilà*
- *Ca arrive qu'on regarde le dossier ?*
- *Oui (petit blanc) mais sans qu'il n'y ait jamais eu de signature d'abandon donc avec cette nouvelle mentalité de la société « j'ai une fille là- bas, c'est ma fille là elle peut payer pour moi » donc c'est pour ça la retraite moi*
- *Ah oui*
- *Oui (rires) donc ça je sais qu'il y a eu des cas et qu'il y a eu des cas qui ont fait jurisprudence mais bon là j'ai pas de faux espoirs, j'avais peur pour mes filles surtout j'avais peur moi de mourir qu'on vienne demander à mes filles mais bon, elles sont au courant, parce que j'ai peur de faire la démarche, de demander la signature d'abandon pour euh, j'ai peur de lui mettre la puce à l'oreille au cas où elle l'aurait pas, voilà quoi*
- *Oui j'ai bien compris*
- *Je préfère me faire oublier et puis voilà quoi*
- *Parce qu'un enfant peut demander*
- *Oui, oui je peux demander à ce qu'elle signe même maintenant quoi mais bon , ça change rien aussi*
- *Oui donc ça change rien*

- *Non ça ne change rien (rires) donc bon j'ai dit à mes filles si un jour il y avait quelque chose que je ne serais plus là*
- *Et là vous savez ou est votre mère ?*
- *Oui je sais oui j'ai eu la chance, enfin je l'ai jamais vu mais j'ai eu la chance quand j'ai eu dix-huit ans la loi était tout juste passée comme quoi on avait le droit de connaître, de voir son dossier et de connaître, de savoir quoi, et de donner à contacter ses parents et donc c'est ce que j'ai fait par l'intermédiaire de la DDASS et euh donc ils ont envoyé la gendarmerie à leur domicile. Elle a été convoquée, elle est remariée, elle était remariée, je ne sais plus après ; j'ai pas suivi et ça ne m'intéresse pas. Et euh elle était remariée déjà depuis au moins une douzaine d'années et euh ils ont été convoqués à la gendarmerie avec son nouveau mari et son mari il était pas au courant... qu'elle avait abandonné des enfants, j'étais pas la première, il y en a eu d'autres, et le pire c'est que avec le mari qu'elle a eu là aussi elle a laissé ses enfants, les enfants qu'ils ont eu ensemble, ils en ont eu quatre, elles les as laissés à la DDASS aussi pendant trois ou quatre ans*
- *Et lui il a pas eu le droit à la parole*
- *Non (rires) en fin de compte, elle a dit qu'elle voulait jamais entendre parler de moi voilà*
- *Et ce que vous disiez tout à l'heure ça ramène*
- *Bah oui c'est le dénigrement finalement, c'est, enfin je sais pas pourquoi*
- *Vous faites le lien entre les deux*
- *Oui, oui c'est vrai....enfin... euh même dans la société...enfin, si je me sens mal aimée... enfin....pourquoi, pourquoi on m'aime pas quoi ? Qu'est-ce que j'ai fait, pourquoi ?*
- *Vous pensez que dans votre travail les gens ne vous aiment pas ?*
- *Il y a des gens, on peut pas s'entendre avec tout le monde, c'est comme partout hein, entre voisins, entre, enfin on peut pas.... Et moi je suis quelqu'un, je privilégie beaucoup les, les relations d'amitié et euh...et euh...si je suis appréciée, enfin si je suis appréciée et que j'apprécie la personne, parce que ça arrive que ça soit à sens unique, c'est... je sais pas comment dire, ça a beaucoup de valeur, c'est... j'ai une amie que j'ai rencontrée au collège j'avais quatorze ans, je l'ai encore. Et par contre quelqu'un que j'aime pas c'est pareil parce que je pense que si ça passe pas maintenant, ça passera jamais, parce qu'il y a quelque chose qui fait qu'on peut pas, qu'on n'est pas sur la même longueur d'onde et voilà..... alors j'ai des relations qui sont où très hautes ou très basses avec les gens... et euh je vais pas chercher la guerre non plus hein j'évite les gens avec qui je m'entends pas. Je pense que dans tous les milieux on ne peut pas s'entendre avec tout le monde, c'est pas vrai, ou sinon c'est de l'hypocrisie. (rires)*
- *Non c'est pas possible*
- *Oui rire*
- *Pour personne*
- *Je pense oui*
- *Et puis on ne peut pas faire l'unanimité*
- *Non, non*
- *Hm... avant donc vous étiez à cardio, vous êtes partie de cardio, pour les mêmes raisons ?*
- *Non, non, c'est... enfin, pour être honnête c'est que....pfff... mon mari était en déplacement depuis bien une dizaine d'années et c'était pour aider nos filles aussi parce qu'elles ont fait des études et euh... et au niveau du salaire ça n'aurait pas suffi hein et du coup et bien il est un coup à Agen, un coup en Alsace et nous en travaillant en poste on travaille un weekend sur deux*
- *Quand vous étiez à cardio ?*
- *Oui, oui, et l'avantage de la stérilisation c'est qu'on travaille pas les weekends et on travaille pas les jours fériés*
- *D'accord*

- *Et bon en général quand il y a des jours fériés mon mari il rentre quand même, ça permettait de le voir un peu plus quoi, et là bien finalement je vais retourner dans un service parce que... on en a parlé avec le supérieur de la stérilisation, il y avait d'autres personnes qui voulaient aller à la stérilisation, ils m'ont pris moi parce que j'avais déjà postulé*
- *((acquiescement))*
- *Et euh.... Et finalement bon ils vont envoyer une fille de, d'oncologie à ma place, donc c'est moi qui vais prendre la place de la fille en oncologie, donc je vais retravailler les weekends, les nuits, les Noël's, voilà quoi.....*
- *Il n'y avait pas d'autres postes possibles ?*
- *D'après lui non, il m'a dit on verra après mais bon d'après lui non parce qu'en général les postes comme ça, enfin c'est rare hein dans le milieu hospitalier où on travaille pas les weekends en tout cas, en général ils sont réservés aux gens qui ont des problèmes*
- *La consultation non il n'y a pas de postes ?*
- *Disons que j'ai pas voulu faire la difficile non plus, enfin je me dis que ça c'est tout fait dans la foulée je suis arrivée pour travailler et je me dis que finalement j'ai arrêté et finalement devant ce monsieur je pouvais pas... enfin il m'a dit on commence par ça mais enfin bon je pense*
- *Le monsieur c'est le DRH c'est ça ?*
- *Non c'est même pas un DRH c'est un cadre supérieur*
- *D'accord*
- *Qui s'occupe, il gère en général plusieurs services*
- *Bon qu'est-ce que, pourquoi vous avez souhaité qu'on se rencontre ?*
- *C'est euh honnêtement c'est pas moi qui le souhaitais mais enfin donc quand euh ah oui quand je suis partie je suis venue voir la doctoresse pour lui expliquer enfin pour lui dire... pour lui dire qu'elle m'arrête parce que... parce que je pouvais pas... je me sentais tellement dévalorisée que je me sentais pas de reprendre le lendemain dans un service comme ça... euh.... Comment je peux dire.... J'avais tellement peu de confiance en moi que je pouvais pas aider les autres*
- *Bien sûr*
- *Et les médecins traitants ont beaucoup de mal, enfin ils arrêtent pas facilement les gens et je me disais si je vais comme ça chez mon médecin traitant il m'écouterà pas, donc je venais voir la médecine du travail pour lui expliquer mon problème pour qu'elle cautionne et éventuellement qu'elle appelle mon médecin pour lui dire que ce que je disais était censé quoi, que c'était pas une histoire. Et c'est elle qui m'a proposé de vous voir parce que vous pourriez peut être m'apporter des solutions à me proposer, parce qu'elle me disait il faut lâcher ce poids (rire)*
- *D'accord, on vous l'a proposé*
- *Parce que elle m'a expliqué que vous faisiez votre thèse et que, comme vous étiez déjà psychologue, vous pourriez peut être avoir des solutions à me proposer*
- *Des solutions non, on n'a jamais de solution toute faite*
- *Non enfin oui*
- *Parce que ma solution ne serait pas la vôtre*
- *Oui enfin essayer quoi*
- *On peut amener les personnes à réfléchir, à prendre du recul, pour essayer de mieux comprendre pourquoi elles fonctionnent comme ça mais après il n'y a pas de solution toute faite et puis heureusement, ça serait une catastrophe si on avait une solution pour chaque cas mais les gens en difficulté ce qui peut aider c'est de se dire : est ce qu'il y a eu déjà des situations comme ça que vous avez déjà vécues où vous avez trouvé vous-même vos solutions, où vous êtes arrivée à vous en sortir, des situations qui ont pu être difficiles, et alors on peut essayer de comprendre la situation et de voir comment vous avez fait pour vous en sortir toute seule.*

- *Je sais pas, j'ai l'impression d'être forte mais euh... je sais pas, je crois pas que j'ai eu des...des situations graves... la seule qui me revient à l'esprit enfin toute la douleur que j'ai eu parce que pendant quinze jours j'ai souffert souffert, (émotion dans la voix) ça fait mal, ça me ramène à une situation il y a...pff.... je travaillais pas, donc ça fait bien une quinzaine d'années, euh, il faut que je reparte sur le départ, pour vous expliquer. Euh donc quand j'étais, je suis restée trois semaines à la DDASS et j'ai été placée en famille d'accueil, j'ai eu la chance de rester dans une famille*
- Vous étiez petite ?
- *J'avais trois, trois mois, quand on m'a placée*
- D'accord
- *Et euh...enfin...on va dire... ma mère d'accueil elle m'a jamais aimée, elle a toujours fait des différences avec d'autres, ça a toujours été, jusqu'à ce que je parte, que je trouve du travail et que je parte. Euh... mon père par contre il m'a adorée, lui par contre il m'a, heureusement ça faisait un contre poids et... comment je pourrais dire, c'était presque l'inverse, il me trouvait, enfin...comment dire, des fois on a un chouchou et là je pouvais dire j'étais la chouchoute de mon père*
- (acquiescement)
- *Adoptive (rire) pas comparée à ses enfants, enfin bon. Et donc il y a eu la petite dernière, qui est née quand j'avais 8 ans*
- Enfant légitime ?
- *Enfant légitime oui*
- D'accord
- *Ils avaient déjà trois enfants et donc ils ont eu la petite dernière et euh elle a tout eu, tout, tout, tout (rire puis petit silence) à la sortie bien ça a été une personne assistée et euh, enfin à tel point qu'elle allait faire des ménages mettons dans euh je sais pas un bureau comme EDF et quand elle était fatiguée c'est sa mère qui y allait à sa place quoi, faire le ménage et donc euh cette fille-là elle est tombée amoureuse d'un garçon et ils sont venus vivre chez les parents, ils dormaient dans la salle à manger, enfin bon euh forcément elle est tombée enceinte, elle a eu des jumelles, et euh... non c'est pas le même... si oui si ils se sont mariés et puis ils ont divorcé et puis... les parents ont gardé les jumelles parce que bon, elle était toujours chez papa maman et puis finalement elle a retrouvé un autre chéri qui lui a fait un petit et là... je sais plus si ils se sont mariés ou pas, enfin bref, et un jour, donc elle avait encore la garde du petit, enfin mes parents avaient la garde*
- (acquiescement)
- *Donc voilà, et un jour la maman de ce deuxième monsieur là, enfin du deuxième papa, elle a dû trouver l'adresse dans son carnet d'adresses je suppose, à ma petite sœur, et elle m'a écrit chez moi pour, elle devait savoir aussi mon histoire par l'intermédiaire de ma sœur j'en sais rien, pour me demander de témoigner en justice contre mes parents pour qu'elle puisse avoir la garde du petit, elle, la belle-mère*
- Qu'est-ce que vous venez faire là-dedans ?
- *Bah parce que ce sont des mauvais parents puisqu'ils m'ont mal élevée, que tout le monde peut en témoigner dans la famille, ils sont dix-neufs, ma mère tous les dimanches on allait chez mes grands-parents et tous mes oncles et tantes ils voyaient ça ils disaient, enfin c'est pas normal et tout, euh les voisins, les amis, enfin tout le monde voyait les différences et alors ou est-ce que c'est le bouche à oreille, j'en sais rien parce que dans les villes, c'est pas grand, ça fait un petit village... et donc cette personne, enfin la maman du deuxième papa, elle voulait avoir la garde de l'enfant et pour ça elle voulait dénigrer mes parents adoptifs*
- D'accord

- *Et elle voulait que j'aie dire que c'était vrai que c'était des gens, enfin tout ce qu'ils m'ont fait, tout ça et ça, ça m'a fait énormément de mal parce que qu'on puisse me...me... enfin ça si j'avais eu à dénigrer je l'aurais fait avant. Je l'ai jamais fait. Ce qu'ils ont fait pour moi, euh même si ma mère elle a fait...en tout cas... même si elle m'a pas apporté d'amour en tout cas elle m'a apporté à manger j'étais au propre enfin... et je peux pas renier ça... et j'avais l'impression d'être dans les années, dans les années 45, d'être dans la délation enfin, qu'on puisse penser que moi je puisse aller dénoncer quelqu'un, ça m'a bouleversée et donc moi j'ai pas eu de solution et c'est, et mon mari donc qui était déjà en déplacement et je me sentais pas le courage de...elle m'a écrit donc cette dame, elle m'a écrit une lettre et tout ça, je me sentais pas le courage de, de, de lui répondre et euh et j'ai demandé à mon mari de l'appeler pour lui dire qu'elle écrive plus quoi. Enfin c'est pour dire que, quand j'ai des problèmes, je crois que je sais pas.... Et mon mari est une sacrée canne sur laquelle je peux me protéger*
- C'est bien
- *Ah ouais c'est bien hein*
- *(acquiescement)*
- *Donc je sais pas, je, je croyais avoir été forte toute ma vie mais quand vous me dites, quand vous me posez cette question*
- Pour qui est ce qu'il faut l'être ?
- *Je sais pas, pour ses enfants au moins, pour qu'ils puissent avoir confiance, enfin, savoir qu'ils peuvent s'appuyer sur leurs parents*
- Il faut qu'ils apprennent à connaître leurs parents avec leurs failles aussi
- *Oui*
- Et oui
- *Je sais pas mais on peut pleurer toute la journée, enfin et dans ces situations, au travail, ce qui m'est arrivé aussi à la stérilisation j'avais jamais pleuré au travail et là tous les jours... et je supporte pas cette image de moi non plus, enfin de donner cette image de moi*
- C'est ça, et puis peut être que vous supportez pas de voir que les autres ne vous aiment pas
- *Aussi oui, ça m'est dur mais bon le travail se passe tellement mieux quand on s'entend bien*
- Sauf que vous pouvez pas gérer le comportement des autres, on peut pas.... Cette situation qui. En quoi elle peut être positive pour vous, le fait de... Comment ça peut être quelque chose de positif ?
- *J'ai pas le courage de continuer, enfin je sais pas, je me dis que*
- Comment ça peut l'être ? Cette expérience que vous avez vécue, qu'est-ce que ça peut vous permettre de comprendre ou de connaître de vous ?
- *Je suis plus fragile avec le temps, j'ai de plus en plus de mal*
- J'entends autre chose, j'entends aussi qu'avec cette situation, qui semble bien vous convenir au début
- *Enfin... enfin je le vois pas comme ça, moi j'ai l'impression que c'est l'autruche qui se cache et que au lieu d'affronter les gens et de leur dire....enfin*
- Là vous m'avez dit c'est moi qui ais pris la décision qui ais dit non par rapport à ce poste
- *Oui parce que j'avais pas le courage d'assumer ces humiliations tous les jours alors que j'aurais dû passer par-dessus. C'est pour ça que je me dis que*
- C'est pas sûr qu'on soit obligé de passer par-dessus, c'est de dire cette situation elle est pas acceptable pour moi et j'y mets fin, il faut du courage pour faire ça car c'est un boulot dont vous avez besoin, et de dire « bien que j'en ai besoin j'arrête parce que je ne peux pas vivre là-dedans » au contraire je trouve ça, c'est avoir beaucoup de lucidité, parce qu'il y aurait beaucoup de gens

- qui auraient dit je vais continuer comme ça et puis bon ça va s'arranger et qui mettent leur dos rond pour finir par se calmer
- *Ah non j'ai un tempérament... enfin je suis pas une fille qui fait le dos rond (rire)*
- Vous voyez vous dites euh... je pense que de la force vous en avez
- *Oui... oui*
- Enfin je trouve
- *En tout cas j'ai pas le dos rond. Mais c'est de la fierté, c'est pas de la force, enfin*
- Quand même
- *(Rire)*
- Si
- *Mais le dos rond non, non (rires)*
- Non mais il y a beaucoup de gens qui auraient dit « bon et bien j'accepte la situation même si elle est difficile, même si j'ai des sarcasmes des autres tant pis je reste là ; alors que vous vous avez dit non c'est pas pour moi je m'en vais »
- Je suis prête à partir même carrément de l'hôpital, aller travailler n'importe où
- Il faut avoir une sacrée force pour ça. Je vous sens euh... Mais j'ai l'impression qu'au fond de vous-même vous savez ce qui est bon pour vous
- *Ah oui, ça oui, mais la vie est courte aussi hein, enfin*
- Oui
- *J'ai l'impression aussi que plus le temps passe et plus*
- *(acquiescement)*
- *Et plus je me dis la vie est courte et j'ai pas le temps de me faire flique enfin encore donc euh... j'ai... honnêtement, enfin vous allez me dire ce que vous en pensez... je suis pas faite pour le travail... enfin tout ce que j'ai fait jusqu'à présent je l'ai fait sans forcer parce que j'aimais ça*
- *(acquiescement)*
- *Je suis tombée par hasard dessus parce que... au départ je travaillais dans une maison de retraite qui était juste à côté de chez moi, quand j'ai commencé à chercher du travail, et je connaissais pas du tout le milieu, et j'ai vu qu'il y avait des aides-soignantes là et elles m'ont dit « tu sais tu peux faire un concours et travailler » donc j'ai fait ce concours, vous avez le temps ? (rires)*
- Oui, Oui, oui, j'ai une autre personne dans une demi-heure donc c'est bon
- *Et euh... Donc il n'y avait pas assez longtemps que j'étais inscrite à l'ANPE, je, je l'ai réussi le concours mais comme j'avais jamais travaillé, enfin j'avais, j'avais travaillé deux ans de ma vie quand j'étais mariée et puis c'est tout. Depuis que j'avais mes filles j'avais jamais travaillé, donc ça faisait au moins douze ans, plus même (rires) et euh je me suis dit comment je fais ? Si je passais le concours mais il fallait que je le paie*
- L'école d'aide-soignante ?
- *Voilà, si je faisais l'école d'aide-soignante, enfin j'avais réussi le concours, il fallait que je le paie, c'était deux millions de centimes à l'époque, j'ai du mal avec les euros, mais à l'époque ça faisait deux millions de centimes et mon mari il gagnait sept mille francs par mois, je me suis dit si j'attends l'année prochaine d'avoir un an d'inscription à l'ANPE ça se trouve je vais le rater le concours, alors on pourra me le payer mais peut être que je vais le rater. Alors je l'ai passé*
- D'accord
- *Et pendant un an j'ai travaillé, parce qu'on avait les petites étaient en sixième, il y avait le car, la cantine, tout ça donc pendant un an j'ai travaillé tous les weekends, pendant les vacances de ma formation je travaillais aussi, enfin bon pour dire après quand je suis arrivée en cardio c'était un métier qui me plaisait, j'avais beaucoup investi et j'ai toujours fait avec... avec honnêteté et avec*

plaisir... et là j'arrive à un moment... je l'ai fait aussi pour mes filles, pour leur donner l'opportunité de faire quelque chose, de pas aller travailler à l'usine quand elles auraient dix-huit ans quoi et euh... mais j'étais bien à la maison, j'étais bien avec mes filles, on a fait beaucoup d'activité manuelles, du coup elles sont toutes les deux dans le manuel maintenant, dans le design dans tout ça quoi et... Et j'ai envie d'arrêter là... et c'est pas de maintenant, déjà la même période l'année passée, bon je pouvais pas arrêter l'année passée parce qu'elles n'avaient pas fini mais maintenant que l'aînée a un mi-temps, elles ont les subventions toutes les deux moi j'en ai assez là je me suis dit j'ai fait, j'ai l'impression d'avoir fait ce que j'avais à faire pour elles et je voudrais arrêter et maintenant penser un peu à moi.

- *Qu'est-ce que vous aimeriez faire alors ?*
- *Rester à la maison mais faire... je me suis jamais ennuyée moi j'aime bien bricoler, la couture euh, avant quand j'étais à la maison j'habillais toute la famille hormis les slips et les soutien-gorge, je faisais tout*
- *Et ce serait possible ça, ce serait réalisable ?*
- *Oui ce serait réalisable, maintenant oui parce que la maison est finie de payer enfin, si mes filles voulaient se donner la peine, enfin celle qui est à mi-temps de faire une ou deux heures à coté pour arriver bon hein*
- *Parce que là vous êtes encore loin de la retraite ?*
- *Oh Oui, oui, d'autant que j'ai commencé il n'y a que quatorze ans alors.... La retraite je l'aurais jamais, enfin je l'aurais jamais, une pleine retraite donc c'est ridicule de courir jusqu'à soixante ans pour gagner deux cent euros par mois*
- *Et il vous resterait combien de temps*
- *J'ai quarante-neuf ans*
- *Ah oui (rires)*
- *Oui et bon ce sur quoi je voulais avoir votre avis, ma fille aînée elle me dit « mais t'as pas le droit d'arrêter, parce qu'à ce moment-là papa aussi il a le droit d'arrêter, alors pourquoi toi tu pourrais t'arrêter et pas papa ? » et ça, ça me blesse au plus profond de moi... de... j'ai donné beaucoup pour elle, enfin, finalement je me suis investie c'est moi qui ai voulu le faire*
- *(acquiescement)*
- *Mais j'ai l'impression qu'elle a pas la reconnaissance de ce que j'ai voulu faire*
- *Ça vous lui avez dit ça, vous en avez parlé avec elle ?*
- *Bah oui*
- *Oui*
- *Mais non elle, elle reste butée, elle me dit « papa aussi il est fatigué pourquoi il arrêterait pas, pourquoi toi et pas lui ? »*
- *Ah oui*
- *Oui, oui alors j'ai dit « attends c'est moi qui suis restée à la maison jusqu'à ce que vous ayez douze ans pour m'occuper de vous » et elles ont apprécié, elles le disent hein que si elles pouvaient aussi en tout cas*
- *Et ça vous lui avez demandé pourquoi c'était important pour elle d'avoir une maman qui travaille ?*
- *Mais je pense que elle, par contre ma fille aînée son papa c'est son bon dieu*
- *Oui*
- *Et mon mari il me dit c'est bête, si tu arrêtes de travailler c'est bête parce du coup, il va falloir qu'on recompte parce que bon les filles, la vie est tellement dure il faudra toujours être un petit peu derrière, le jour où il y a une panne de voiture où j'en sais rien, et il me dit on pourra plus*

avoir de loisirs, on pourra pas partir, et j'ai l'impression, elle doit se dire si maman elle arrête de travailler elle va s'appuyer sur papa finalement et j'estime qu'elle a pas le droit de me dire ça

- Elle n'a pas le droit de vous donner des ordres
- *Enfin c'est pas des ordres mais enfin.... Alors je lui ai dit, je lui ai dit tu préfères que j'aille bosser, que je déprime plutôt que d'être bien et... alors voilà c'est « et ben pourquoi papa aussi il ne s'arrête pas », voilà*
- Et elle avait quel âge ?
- *Et ben elle a 23 ans cette année*
- D'accord. Mais elle est en couple, non ?
- *Non, elles ont toutes les deux eu une expérience et puis finalement, bin, finalement ça a lâché prise pendant un moment et puis du coup elles vivent ensemble là elles ont un appartement sur Montpellier, enfin la plus jeune était à Paris avec un ami, elle est revenue à la maison, elle était restée deux ans absente. Et finalement quand on revient chez ses parents, c'est pas la joie et comme sa sœur était toute seule, elle lui a dit : viens vivre avec moi, et voilà. Et on paye le loyer, l'eau, l'électricité, les factures, les assurances des voitures, enfin mon salaire y passe quoi*
- Ah oui, c'est peut être ça aussi, c'est qu'elle est peut être bien contente d'avoir son confort et qu'elle a peut-être pas envie de
- *Parce que là elle a trouvé un emploi, elle a un CD...I donc c'est bon*
- Ah c'est bien
- *Mais à mi-temps. Donc avec un mi-temps, déjà si elle paie son loyer, c'est bon*
- Elle fait quoi ?
- *Elle est infographiste*
- D'accord
- *Dans un genre de publicité*
- *(acquiescement)*
- *Et donc sa sœur a trouvé dans une cafétéria, je crois que c'est une cafétéria genre casino sur l'autoroute, à coté quoi à dix kilomètres*
- *(acquiescement)*
- *Elle par contre c'est un CD.... De six mois (rires)*
- CDD
- *Voilà un CDD de six mois, à temps plein par contre. Quand j'avais dix-huit ans on cherchait du boulot je gagnais le smic aussi je me suis démerdée, j'ai pris mon appartement, j'ai jamais rien demandé à mes parents ; là par contre, je n'arrive pas à trouver la force de les lâcher lâcher, financièrement... mais j'ai peur, la société est tellement pourrie que j'ai peur, je sais pas moi, qu'elles se mettent avec un mec qui soit pas correct, qu'elles vendent des choses qui ne soient pas correctes, pour gagner de l'argent les jeunes ils sont presque prêts à tout et j'ai peur de ça.*
- Euh oui, vous en parlez de ça avec elles ?
- *J'en ai eu parlé mais elles me disent mais non, mais bon on sait pas, enfin quand on a besoin d'argent. Le problème c'est que les besoins sont futiles, enfin moi je me rappelle quand au début où je travaillais on n'avait pas de téléphone, j'avais pas de voiture, on n'avait pas la télévision, et c'est vrai qu'avec le smic on y arrivait tout juste, je craquais pas de l'argent dans des magazines, en fait la dernière semaine, je bouffais que du pain parce que je n'y arrivais plus mais j'étais pas dépendante financièrement et là avec tout ce qu'il y a je me dis ils sont rentrés dans un engrenage où il faut internet, il faut le téléphone, il faut la voiture, il faut les beaux habits, il faut... Ça va, elles n'achètent pas les marques, je suis arrivée à (rires) je leur donnais cinq cent francs, à l'époque c'était en francs, par saison, pour que justement la moindre paire de chaussures c'est deux cent francs donc elles avaient pas les moyens de faire différemment, du coup elles sont pas*

adeptes aux marques ce qui est, ouf, une bonne chose mais bon malgré tout euh... c'est pas, enfin, on a tellement vite fait de... comme on dit l'amour est aveugle et on peut tomber mal sans....

- Oui mais bon ça vous l'empêchez pas, elles peuvent se marier avec quelqu'un qui ne vous convienne pas...
- *Oui*
- Mais bon ce qui est le plus important c'est d'en parler avec elles et puis après bon, elles vont gérer leur vie comme elles vont avancer
- *Oui voilà c'est ça je me dis que finalement il suffit qu'on vienne à partir comme ça moi et mon mari, du jour au lendemain*
- Tout à fait
- *Elles seront complètement démunies*
- Tout à fait
- *Oui, oui*
- Par contre c'est peut être une situation à discuter avec elles où avec votre mari
- *(acquiescement)*
- De dire voilà j'ai envie d'arrêter de travailler, c'est plus une décision
- *Lui, lui il est prêt, enfin lui il est prêt à l'accepter, que, que j'arrête*
- *(acquiescement)* . Mais il y a peut-être autre chose que vous aimeriez faire en compensation qui puisse permettre de ramener un peu d'argent
- *J'ai envie de sortir du milieu hospitalier... enfin je me disais c'est que du mi-temps, enfin la majorité c'est que du mi-temps, quatre heures par matinée quoi, mais bon j'ai envie de sortir de là, je crois que j'ai plus envie de m'occuper des autres (rires)*
- *(rires)*
- *Je sais pas...pfff... je sais pas, je sais pas. Je voudrais faire, je sais pas, des activités manuelles, des activités artistiques, des choses comme ça, mais bon avant (rires)*
- *(rires)* je sais pas, d'abord je ne sais pas ce qui existe sur Montélimar
- *Hm ouais non, m'enfin.... Non je suis bien chez moi (rires) je suis dans mon cocon*
- *Oui*
- *Oui*
- Vous êtes sécurisée
- *Oui je me ressource voilà. En plus on a acheté une vieille maison qu'on a rénovée, elle était quasiment inhabitable, il y avait une cuisine et une chambre, un coin d'eau froide et c'est tout.... On a tout fait et.... Elle a une valeur...*
- *Sentimentale*
- *Oui et on y est bien dedans.... C'est notre bébé (rires)*
- *(rires)* De toute façon on a des attaches affectives dans une maison. Là moi là, je vais pas vraiment pouvoir vous aider parce que c'est plus un projet entre votre mari et vous... on peut toujours arrêter net une activité, c'est pas stupide de vouloir arrêter même si les gens disent que vous allez pas avoir de retraite après
- *Elle sera médiocre par contre*
- Bon après il y a le principe de réalité et dire qu'est-ce que je peux faire en contre partie pour ne pas trop être en difficulté financièrement
- *(acquiescement)*
- Ensuite moi j'avoue je ne sais pas c'est peut-être plus à vous de voir, parce qu'il y a plein de petites choses qu'on peut faire. J'ai l'exemple d'une voisine moi qui s'est mise à la couture et qui a monté sa petite boutique

- *Oui*
- Où elle fait, ça s'appelle point retouches, ça veut bien dire ce que ça veut dire, où elle fait des retouches, des vêtements pour des gens qui ont maigri ou grossi, elle a un travail énorme
- *(acquiescement)*
- Enorme ! Elle en fait une partie chez elle, une partie dans sa boutique. Mais elle ne faisait pas ça avant, elle s'est reconvertie là-dedans parce qu'elle adore la couture, voilà bon, c'est un exemple et puis elle est très heureuse là-dedans
- *Oui... oui parce que finalement*
- Oui puis elle peut le faire chez elle, si elle a envie, elle ouvre pas sa boutique tous les jours, faire de la couture à la maison c'est pas gênant. Ça peut être un exemple où je pense qu'elle gagne bien sa vie
- *(acquiescement)*
- Elle voit tout le temps du monde et puis voilà.
- *(acquiescement)*
- Mais ça c'est pas moi qui peux vous dire, peut être voir aussi... alors ce qu'il faut voir c'est est ce que c'est dans le secteur hospitalier que vous n'êtes plus bien où est ce que c'est parce qu'il faut prendre des gens en charge et que vous ne vous sentez plus la force de le faire où est-ce parce que vous devez affronter des situations difficiles et vous avez plus trop envie, enfin ?
- *Non je crois que c'est de prendre les gens en charge et bon.... Je me dis que peut être... ce sera pas si mal que ça l'oncologie, parce que, enfin, à mon point de vue hein*
- *(acquiescement)*
- *Euh... j'ai fait aussi un stage en oncologie, et par expérience... enfin à force d'avoir travaillé en cardiologie... on voit que les gens qui sont prêts de la mort, sont beaucoup plus humbles et humains que les gens qui sont juste malades..... et je me dis que, peut-être que ça passera mieux justement avec ces patients-là. Parce que, ils sont, ils sont plus humains, moins demandeurs,*
- Ils n'ont rien à prouver
- *Voilà et, enfin je me dis que ce sera peut-être plus facile avec ces patients-là, alors que la pathologie est beaucoup plus lourde*
- *Oui*
- *Mais le relationnel passera mieux avec ces gens-là, enfin parce qu'ils ne vont pas me demander des futilités, ça va pas être ça, et pourtant pour eux, le temps qu'on va passer ensemble et la qualité de ce que je peux apporter....*
- *Oui*
- *Enfin voilà j'ai l'impression aussi enfin que la qualité que j'aurais pu apporter enfin que je portais en cardio elle était bafouée parce que les gens en avaient pas besoin, enfin c'est ça aussi le dénigrement, enfin*
- A cardio ? Parce que vous m'avez parlé de la stérilisation mais
- *Non mais avant, quand j'étais à cardio en fait*
- Oui mais vous m'avez pas dit que c'était difficile en cardio où
- *Non ça... enfin ça allait... ça fait jusqu'à... pff... ça fait trois ans, ça fait trois ans que ça dérape mais de plus en plus, ça m'irrite, enfin les patients ils m'irritent complètement.*
- Vous avez l'impression que les rapports avec les gens sont en train d'évoluer ?
- *Complètement. On rentre, on dit bonjour, personne répond... avant euh bonjour, enfin c'est*
- *Oui, oui*
- *Pfffff, tous les matins vous prenez une gifle comme ça, quoi, dans chaque chambre différente....*
- Oui, ils se comportent en clients

- *Enfin, voilà hein parce que, parce que finalement et ben voilà ils sont passés en soins intensifs deux ou trois jours alors on leur a mis les bons cachets alors c'est bon ils sont sauvés donc euh voilà ils ont failli mourir mon dieu vous vous rendez compte hein quelquefois on les entend au téléphone « oh tu sais hein je suis passé près » mais bon de nouveau ils ont toute l'énergie enfin ils se rendent même pas compte qu'ils sont pas passés si près que ça quoi*
- Dans ce que vous dites, j'ai l'impression que c'est important pour vous d'être utile aux autres ?
- *Oui quelque part si c'est reconnu oui*
- Mais c'est plus reconnu
- *Donc ça sert à rien, enfin*
- Oui, oui. Ça veut dire que si vous étiez chez vous est ce que vous seriez utile aux autres ?
- *Ah..ah... pfff... disons que peut être c'est ce que je sais le mieux faire en étant payée, enfin....(rires)*
- (rires)
- *C'est pas beau ce que je dis mais enfin*
- Non, non, mais je comprends bien, je comprends bien
- *Enfin et puis j'ai pas eu d'autre expérience, avant les deux années que j'ai fait au début que j'étais mariée c'était dans une usine de filature, donc euh je sais pas ce que je peux faire d'autre*
- (acquiescement)
- *Et là c'est... il m'a semblé que... que j'arrivais à le faire correctement*
- (acquiescement)
- *Bon parce que j'avais besoin de travailler mais je, je, j'étais bien avant quand j'étais chez moi, avec mes deux filles*
- (acquiescement)
- *Remarquez, vous allez me dire je suis peut être utile à mes filles aussi c'est pour ça hein, je sais pas*
- (acquiescement)
- *Enfin je sais pas hein, le rapport à la mère, j'en sais rien, est ce que c'est ça mon problème, est ce que c'est autre chose, je sais pas*
- Moi je ne suis pas psychanalyste hein donc je ne sais pas
- *Oui*
- De toute façon on traîne toujours derrière soi son passé, qu'on le veuille ou non, mais on peut aussi en faire quelque chose, comme vous l'avez fait d'ailleurs parce que c'est quand même assez difficile euh ça n'empêche pas que vous êtes arrivée quand même à vous sortir de situations de votre vie de mère, de votre vie de femme, euh bon là vous êtes devant une difficulté vous vous dites « bon ok j'arrête parce que ça me convient plus, je vais passer sur autre chose », donc ça veut dire, moi ce que j'entends c'est que vous êtes pas bloquée quand il y a une situation difficile
- (acquiescement)
- Pour rebondir, dire bon ça va pas, dire que c'est facile non parce que, affectivement c'est assez lourd à porter, mais c'est pas pour ça que c'est bloqué, vous repartez sur d'autres choses
- (rires)
- Vous parlez de ce que vous avez vécu à la stérilisation, l'impression d'être rien du tout, d'être dénigrée par les autres, ça ne vous donne pas, ça ne vous a pas bloqué votre énergie pour vous dire « oh ben maintenant je ne vais plus rien faire, je vais m'enfermer dans ma coquille », pas du tout, vous vous dites « et ben qu'est-ce que je pourrais faire comme autre projet », euh en clair, vous gardez suffisamment l'esprit ouvert pour envisager, enfin pour rebondir après cette épreuve et je

trouve que c'est avoir de la force. Alors après, est ce que c'est l'oncologie qui vous convient ou pas, ça j'en sais rien.

— *Je sais pas, on verra hein, Oui, oui*

— Vous risquez rien de faire l'essai

— *Oui, oui je risque rien*

— C'est, c'est pas difficile de partir d'un hôpital hein

— *Non, non*

— C'est nettement plus difficile d'y rentrer

— *Oui, oui, je pense oui*

— Si vous n'avez plus envie de rester ici il n'y en a pas pour longtemps pour donner sa démission hein

— *Oui, oui, ah ça oui j'en suis tout à fait consciente hein... après le plus dur c'est heu....ha... mes filles hein (rires), enfin l'aînée, parce que la plus jeune me dit : si tu as envie d'arrêter, il faut arrêter !*

— Oui mais peut-être parce que votre fille aînée n'a pas encore la maturité qui lui permettrait de dire « ah si j'étais à la place de ma mère qu'est-ce que je ferais », elle se comporte plus comme une gamine qui veut pas que sa vie agréable soit amputée

— *Oui surtout qu'elle a été beaucoup plus gâtée que sa sœur celle-ci*

— (rires) oui mais bon, ça a certains avantages parce que

— *Non mais elle savait comment prendre et puis voilà quoi, j'étais abusée et (rires) on en parle aussi avec sa sœur, elle me dit qu'elle sait faire et bon c'est vrai qu'avec le recul bon bah c'est une enfant gâtée enfin, je veux pas dire que j'ai fait des différences énormes, pas à ce point-là mais*

— Non, non mais on le voit bien là elle raisonne pour elle

— *Oui (rires)*

— Un peu comme les patients qui raisonnent pour eux

— *Oui*

— Oui là-dedans il faut voir aussi... parce qu'un projet ça se murit de toute façon

— *Oui, c'est pas du jour au lendemain*

— Ça se murit donc.... Il faut du temps, il faut rencontrer des gens, écouter un petit peu autour de soi, voir ce qu'on peut faire, si financièrement c'est pas possible comment on peut compenser par autre chose

— *(acquiescement)*

— Pour l'instant...Prenez du temps et pendant ce temps rien ne vous empêche de prendre ce poste qui se présente et vous n'êtes pas obligée de le garder pendant dix ans

— *Non, oui de toute façon on peut très bien, un changement de poste on peut très bien*

— Oui, ça se fait pas comme ça, vous pouvez le garder si mois et puis voilà finalement pour faire autre chose où arrêter définitivement. Là aussi ce qui peut être intéressant c'est de réfléchir, pourquoi ce que disent les gens ça a autant d'impact sur vous ?

— *Bah je pense que c'est justement, enfin*

— Parce qu'en fait ils n'ont pas la vérité avec un grand V

— *Non, non, mais là vous parlez de qui vous parlez de l'équipe ou*

— Oui là, je parle de l'équipe en stérilisation

— *D'accord*

— L'opinion des autres

— *Bah voilà pourquoi ça a tant d'impact... je sais pas pourquoi ! En tout cas ça me blesse, enfin je sais pas pourquoi..... J'ai énormément de mal quand il y a des situations comme ça où je suis*

euh.... Pas bien accueillie quoi.... C'est, c'est très douloureux... et c'est, c'est... c'est là que je me dis que je suis pas si forte que ça parce que j'arrive pas à passer par-dessus quoi

- Et comment vous faisiez quand vous étiez petite fille avec votre mère, vous disiez « ma mère elle était pas du tout maternelle, elle s'occupait pas tellement de moi... » comment vous faisiez pour... parce que c'est quelque chose qui devait être difficile, comment vous arriviez à passer par-dessus ?
- *Bah c'était, j'avais mon papa (rires) voilà*
- D'accord
- *C'était mon équilibre*
- D'accord
- *Et là je pars de la sté et sur qui je peux aller*
- Oui
- *Qui peut être le papa de substitution en quelque sort*
- Oui. Ça peut être une personne où plusieurs personnes, je ne sais pas qu'est-ce que
- *Oui bah oui, (rires) je sais pas hein.... Parce qu'une équipe c'est pas une seule personne, donc il y a forcément*
- Oui mais une seule personne peut être remplacée
- *Ah dans le travail vous voulez dire, trouver un autre travail avec une seule personne ?*
- Non, Non, non non, je me suis mal exprimée. Je voulais dire que les remarques et les critiques qu'elles faisaient c'était fait par plusieurs personnes et dans un autre travail vous pouvez avoir des gens qui vous font des compliments et ça, ça peut être à la limite qu'une personne qui fasse des compliments de façon à vous ressourcer.
- *Oui mais d'un autre côté, j'aime pas les compliments non plus parce que je me demande si c'est vrai*
- Ah non mais à condition que ça sonne faux, que ça sonne pas faux je veux dire
- *Oui, Oui, oui, j'aime pas ça quand on me passe la pommade où ce genre de chose, j'aime pas (rires) je préfère qu'on me laisse tranquille dans mon coin et voilà qu'on me cherche pas de crosse (rires)*
- *Et sinon à part le travail est ce que vous avez des passe- temps, des activités*
- *Bah, là donc je suis en train de faire de la couture*
- *(acquiescement)*
- *Euh je suis en train de décaper un meuble, donc tout ce qui est manuel ça me convient très bien, le jardinage...*
- D'accord, et c'est quelque chose que vous pouvez faire avec d'autres, dans une association
- *Ah oui, ça par contre, ça, ça me plairait comme... mais ils ont pas les budgets à l'hôpital, euh comment, les activités pour les personnes âgées ou quelque chose comme ça*
- Ergothérapeute
- *Voilà, enfin ne serait-ce que des activités pour les occuper*
- Et personne fait ça ?
- *Pfff je crois qu'il y a eu des postes enfin ils sont réservés à des personnes qui ont des problèmes de dos... enfin je crois qu'il y avait eu mais il n'y a plus mais ça, ça moi, j'adorerais ça ha, faire des activités manuelles avec les gens, ça ça moi (rires)*
- Oui
- *Mais à la limite pourquoi pas dans les maisons de retraite oui pourquoi pas à temps partiel*
- Oui pourquoi pas parce que bon il n'y a pas que Le Galoubet
- *Non puis oui même dans du privé à la limite*
- Oui peut être... peut être euh voir

- *Mais même avec des enfants hein, bon les écoles c'est autre chose, mais*
- Ça serait peut être intéressant de voir à la mairie, discuter avec une assistante sociale de la mairie et de voir ce qui existe, je sais pas mais enfin je pense que dans les
- *Ça j'adorerais oui*
- Dans les centres comme ça il doit y avoir peut être... c'est pour ça que je vous disais en attendant vous pouvez garder le hobby parce que lui, il a au moins le mérite de vous exciter et regarder ce qui existe
- *(acquiescement)*
- Voir, voir après, je sais pas si on peut donner des cours d'autant que je sais qu'il y a des personnes qui sont je ne me souviens plus du nom, c'est pas des éducatrices sociales, euh c'est peut être ça. C'est-à-dire que ce sont des personnes qui conseillent les familles par rapport à la gestion d'un budget, par rapport à l'organisation d'une maison,
- *(acquiescement)*
- Je me souviens plus du terme exact. Enfin bon il faut peut-être vous renseigner dans les mairies
- *Oui*
- Alors après dire est ce que c'est rémunérateur ce genre d'activité
- *Non mais bon*
- On est dans le
- *Oui, enfin c'est pas pour l'argent donc enfin, histoire d'une bonne conscience et de dire j'arrête pas tout comme ça, oui à la limite*
- Parce qu'il y a aussi aide familiale mais bon, aide familiale ça suppose
- *Ah mais ça c'est faire du ménage*
- Oui, oui c'est ça c'est s'occuper d'une personne âgée, dépendante
- *Oui mais après c'est pareil vous tombez bien, enfin c'est pas par rapport à la personne âgée mais bien souvent il y a les enfants qui viennent voir comment ça se passe*
- Oui enfin bon
- *Et si on tombe mal*
- Ça c'est clair
- *Non mais oui pourquoi pas des choses comme ça*
- Il faut vous renseigner, enfin je sais pas si vous êtes sur Montélimar même
- *Non à Viliers*
- Sinon il y a peut-être des MJC, des centres comme ça
- *(acquiescement)*
- Des choses qui se font
- *(acquiescement)*
- Mais bon je pense aussi ce qui a été difficile c'est l'expérience de la stérilisation mais finalement vous arrivez à, par rapport à ça puisque oui finalement ça vous coupe pas vos envies d'avoir d'autres projets
- *Oui*
- Au contraire de dire finalement « bon ça, c'est pas pour moi je passe à autre chose », c'est un signe de faiblesse ça ?
- *(rires)*
- Même si il ne faut pas minimiser la souffrance qui est tout à fait normale quand on ne se sent pas appréciée et reconnue, ça c'est, c'est le cas pour tout le monde hein
- *Oui, oui*
- J'ai jamais vu un être humain apprécier qu'on lui fasse des crasses

- *Oui, peut être que je vous serais pas utile pour votre thèse (rire)*
- Bah si, si si on a vu plein de choses intéressantes et puis on peut en reparler si vous le souhaitez ?

ENTRETIEN Mme Annick T. (cadre archives) Centre Hospitalier de Montélimar

- Voilà donc j'espère que ça va fonctionner parce qu'il remet à zéro donc en espérant qu'il ne remette pas tout à zéro parce qu'il m'effacerait les entretiens précédents ! Bon bah tant pis, je vais prendre des notes comme ça... Donc votre prénom c'est ?
- *Annie*
- Annie d'accord. Donc vous vous avez quelle fonction à l'hôpital ?
- *Alors moi je suis adjointe de cadres, donc responsable de service*
- *(acquiescement)*
- *Et je suis au service des archives*
- D'accord. Depuis longtemps ?
- *Depuis 1987*
- Depuis 1987... Et avant sans indiscrétion ?
- *Auparavant j'ai travaillé au service social avec*
- A l'hôpital
- *Oui. Donc là j'étais secrétaire médicale, ensuite j'ai passé un concours pour être cadre, donc là c'est dans l'encadrement*
- *(acquiescement)*
- *Voilà donc suite à ça l'établissement m'a nommé responsable des archives et à l'époque c'était un service qui n'existait pas et donc c'était*
- Il a été créé en 1987 ?
- *Oui voilà, d'ailleurs c'était ici*
- D'accord
- *(rires)*
- Et vous y êtes toujours actuellement ?
- *Et donc oui j'ai jamais changé depuis*
- Bien. Vous avez des enfants, vous êtes mariée ?
- *Oui, oui oui, la petite dernière qui a dix-huit ans et qui partira l'année prochaine*
- Donc que des grands
- *Oui, Oui, oui*
- Alors qu'est ce qui fait qu'on se rencontre aujourd'hui et
- *Euh... donc ce qui fait... je souhaitais vous rencontrer parce que je suis en souffrance depuis des années, et ça va crescendo*
- Des années c'est-à-dire ?
- *Depuis euh... ça a commencé en 95, euh... bon des problèmes récurrents*
- Toujours les mêmes ?
- *Oui*
- Depuis 95 ?
- *Oui. Là si vous voulez ça a atteint un niveau qui est difficilement supportable. J'ai un caractère assez fort on va dire*
- *(acquiescement)*
- *J'ai toujours essayé de persévérer ... et puis là... j'avoue que....*
- Là ces problèmes relationnels ils sont venus brutalement, enfin il y a une histoire où... ?

- *Euh, c'est arrivé brutalement, c'est-à-dire que... Bah c'est-à-dire que moi au départ lorsqu'il y a eu la mise en place du service j'étais seule*
- *(acquiescement)*
- *Pas de médecin en fait on m'a laissée toute seule me débrouiller au départ on va dire, parce que les archives au départ c'est quand même un service qui n'intéresse pas grand monde*
- *(acquiescement)*
- *Ensuite donc il y a eu l'arrivée du médecin*
- *D'accord*
- *Et donc ça n'a jamais véritablement accroché*
- *D'accord*
- *Voilà. Il avait des hauts et des bas, mais....*
- *Ça se manifestait par quoi quand vous dites « ça n'a jamais accroché »*
- *Pas d'atomes crochus, et puis... se sentir... voilà déconsidérée et puis....*
- *Vous êtes la seule personne à travailler avec lui ?*
- *Non, non non, Non, non*
- *D'accord. Et elles ont les mêmes problèmes ?*
- *Je parle pas de ma collègue parce qu'en fait on est archives et DIM. Donc elle chapote ces deux... et donc nous archives on se sent vraiment déconsidérées et... il y a la partie noble et la partie moins noble, voilà....*
- *L'information médicale c'est la partie noble ?*
- *Oui...*
- *... D'accord.... Et vous vous êtes pas du tout de la partie information médicale ?*
- *Non...*
- *... D'accord....*
- *.... Et donc le, le.... Si vous voulez moi j'ai une grande difficulté, bon, quand il y a un problème moi je renferme tout, mais si le, le... J'ai beaucoup de mal, à faire passer une idée si je parle, j'ai pas le droit à la parole... Ma parole est de suite coupée,*
- *Oui..*
- *Plus personne parle quand je rentre et je n'ai pas le droit à la parole... Oui puis petit à petit il m'a évincée de tout ce qui était réunion etc. ... et je n'ai pas droit à la parole. Et puis il n'y a pas véritablement grand monde, et si vous n'avez pas d'interlocuteur vous vous retrouvez seule, face aux problèmes que vous pouvez rencontrer, ça manque quand même de personnel, donc il faut que ça fonctionne, si ça fonctionne pas de suite il y a des plaintes mais par contre on ne donne pas les moyens que ça fonctionne, mais si j'ai quelque chose à dire je ne suis pas écoutée, voilà...*
- *Les autres personnes sont au DIM? Non il n'y a pas d'autres personnes ? aux archives ?*
- *Oui, j'ai deux collègues avec moi aux archives*
- *Ah vous êtes trois aux archives*
- *Voilà*
- *Ils sont combien ?*
- *Alors au DIM euh....*
- *Et c'est le cas pour les deux autres personnes qui sont avec vous ou... ?*
- *Oui*
- *Oui c'est vraiment le*
- *Bah moi je suis... je veux dire je reçois tout*
- *Oui*

- *Hein voilà moi je reçois tout, et bon mes collègues... le voient bien, mais elles ressentent vraiment les, les déconsidérations quoi. Donc voilà.... Nous ce qu'on fait, voilà c'est pas mis en valeur, c'est pas reconnu, d'ailleurs carrément elle me dit mais de toute façon, parce quand il est là bien entendu... nous ce qu'on fait, parce que même si on n'est pas nombreux il y a quand même une organisation à avoir malgré tout hein, vous pouvez pas avoir... et bien... Alors s'il n'y a pas de personnel moi il faut que je fasse tout de A jusqu'à Z quoi hein on va dire... tout quoi... et moi là actuellement c'est simple je ne peux plus tout faire*
- C'est-à-dire qu'il vous manque des personnes, vous n'êtes pas au complet ?
- *Bah là actuellement je suis seule, avec tout ce qu'il y a eu*
- Les deux autres personnes sont en arrêt maladie ?
- *L'une oui*
- Et l'autre ?
- *L'autre elle est en congés...*
- Ah... et une en arrêt maladie...
- *Au moins jusqu'à la semaine prochaine*
- Et là vous avez essayé d'en discuter avec votre hiérarchie ?
- *Si vous voulez je me sens complètement coincée... Comme j'ai eu un peu des... Bon j'ai essayé de faire...*
- *Pour moi elle... tout, tout est focalisé sur moi, tout... actuellement elle est dans... c'est cyclique hein, alors là elle est sur les pauses, là devant toute l'équipe, d'habitude c'est que moi hein, parce que bon on est une petite équipe, comme tout le monde hein, qu'il y ait... ce matin déjà ...*
- Même devant les autres de l'équipe c'est ça ?
- *Là c'est la première fois. Parce que moi j'ai eu une réunion avec elle la semaine dernière par rapport au travail et alors elle a commencé à m'aborder les pauses. Alors j'ai dit « oui bah dites-moi qu'est-ce que vous entendez par pauses, quelles sont les pauses qui vous posent souci ? » alors elle a commencé « oui, les pauses café, la pause repas est bien dans le temps de travail ? Et est-ce que, combien d'heures par jour vous faites (moi hein), et alors vous avez droit aux RTT avec ça ? Pourquoi, il y a une réglementation dans l'hôpital ? ah bon ! » euh à ce moment-là je lui ai dit « Ecoutez Mme mais je veux dire c'est très très... (silence)*
- Vous me disiez dès le départ c'est un service qui a été finalement non reconnu
- *Les archives oui*
- Vous pensez que ça vient de là, le problème ? si vous me dites ça dure depuis 1995, c'est ça ?
- *Oui*
- Ça fait, ça fait
- *Oui*
- ... Enfin bon, le service...
- *Oui*
- Donc c'est pour ça je me dis qu'entre 87 et 95 ça a pas trop mal marché et hop tout d'un coup en 95... c'est, parce que c'est toujours la même personne depuis le début ?
- *Oui*
- Il y a eu un évènement... une situation... qui a mal été accepté ?
- *Si vous voulez au départ le service des archives tel qu'il a été organisé, moi bon aller aux archives ça me disait rien à moi hein bon, il fallait être organisé et au moment où on est arrivé : « Non, non non, dans quelques années on n'aura plus besoin de ces dossiers là... »... La partie archives, c'était pas du tout... intéressant quoi. Après bon, c'était axé, parce qu'on gère également la quantité hein de travail avec toujours le même personnel et là dernièrement je lui ai dit « écoutez*

il y a un problème parce qu'on ???? » alors là c'est... elle rejette complètement ça et elle me dit « alors là non au DIM on est, légalement

- Vous pensez que ça vient de la charge de travail ?
- *Oui, oui*
- Vous avez plus de travail maintenant ?
- *Oh oui, donc j'allais lui dire que là on peut plus, puisque c'est elle la chef de service il faut bien à un moment donné, bon, avoir une écoute, et là elle refuse notre écoute et de suite elle nous renvoie, c'est pour ça que je voulais savoir si je pouvais avoir des outils un petit peu... de votre part, pour savoir comment procéder, parce que peut être que je m'y prends mal également hein euh certainement même, j'en sais rien. Mais en tout cas, de suite elle me parle, elle me dit « au ben nous aussi hein », chaque fois que je parle des archives, elle me, elle me, elle m'amène vers le problème du DIM ; dans tous les services, que ce soit... mais donc, l'écoute du problème au niveau des archives, non. Donc après j'ai plus d'interlocuteurs, je...*
- Qu'est-ce qu'elle a à gagner à faire ça à votre avis ?
- *M'étouffer*
- Et pourquoi, qu'est ce que ça veut dire ?
- *J'en sais rien, j'en sais rien*
- Parce qu'elle a bien besoin de quelqu'un qui fasse ce travail ?
- *Ah mais oui là oui, par contre le travail après oui, le travail... il y a un truc... voilà, il faut que je sois là... mais après j'existe pas en tant que*
- *Personne*
- *Oui voilà, en tant que personne.*
- Et les autres personnes de l'équipe ont la même personnalité que vous ou pas ?
- *... Si vous voulez il y en a deux, on est deux à avoir une forte personnalité on va dire*
- *(acquiescement)*
- *.... Moins... enfin...*
- Et avec l'autre qui est un peu comme vous c'est pareil, ça se passe un peu pareil ?
- *Elle avec elle ? Entre elles ?*
- *Oui, oui, entre elles ?*
- *Non parce que elle est DIM alors elle a besoin d'elle, c'est pas du tout pareil, Non, non*
- *Oui, vous croyez que*
- *Non, non, elles, elles font, on va dire, du noble*
- *D'accord*
- *Même si c'est pas évident, pour elles, mais c'est pas du tout pareil.*
- Et avant c'était quelqu'un qui n'avait pas d'équipe, qui travaillait toute seule ?
- *Apparemment oui, de ce que je sais*
- *Oui toute seule. Donc ça veut dire que cette équipe c'est elle qui a participé à sa création ou ça lui a été imposé ?*
- *L'équipe, laquelle ?*
- *La vôtre et puis l'équipe du DIM*
- *Et bah moi, bah moi j'ai été imposée puisque j'étais là déjà*
- *C'est elle qui a créé le service*
- *Oui*
- *Donc si c'est elle qui a créé le service elle a choisi les personnes*
- *Oui*
- *D'accord*

- *Oui*
- *Oui si c'est elle qui les a choisies...*
- *Oui. Bah si vous voulez d'un côté tout est accepté, et de l'autre tout est refusé.*
- *Et vous avez essayé depuis, ce problème, depuis 95 alors*
- *Bah je suis... vous voyez j'ai un grand problème d'épaule actuellement, bon parce qu'en plus les archives, ça a été reconnu comme maladie professionnelle, mais je pense que... je pense qu'il y a aussi tout ce stress, tout ce... enfin encore une fois c'est ??? quoi parce que je m'en sors pas de ce truc et, et je suis en... ça me, ça m'opprime...et je peux plus m'en sortir. Pour vous dire, il y a un grand couloir, c'est une enfilade de bureaux*
- *(acquiescement)*
- *Il y a un grand couloir, et donc moi j'ai mon bureau à côté du sien*
- *Ah oui*
- *Parce que je me sens très mal à l'aise ça fait des années quoi, j'ai l'impression que c'est trop quoi... pestiférée quoi, je sais pas comment vous traduire ça. Et là pffffff, pour tout vous dire je suis venue travailler aujourd'hui parce que*
- *Vous avez jamais eu la possibilité de... de mettre les choses à plat avec elle, quand même, depuis des années ?*
- *Moi je, j'ai peur de ce qu'il va me tomber sur la figure, je sais pas*
- *Vous avez peur d'un retour de bâton ?*
- *Bah oui*
- *Oui*
- *Attendez parce que là elle commence à me parler de mes horaires, je veux dire d'un côté vous avez des filles qui peuvent avoir des horaires à la carte.... Moi je suis là, déjà elle me l'a dit déjà une fois elle m'a dit « mais de toute façon je vois pas quand vous êtes là », de huit heures du matin jusqu'à quatre heures et demie, cinq heures, il faut dire que je viens pour bosser quoi hein... moi le problème c'est que, enfin bon une parole de médecin contre la mienne qu'est-ce que ?*
- *Enfin bon la parole de médecin si elle est remise en cause par d'autres personnes ... il y a des choses qui peuvent remonter quand même. Vous en avez parlé, vous m'avez dit la DRH, enfin la DRH ?*
- *Non, non*
- *Non... Elle peut pas être utile ?*
- *Non, de toute façon je pense pas*
- *Si vous n'êtes pas la seule à avoir des problèmes avec elle peut être....*
- *J'ai essayé*
- *Peut-être qu'il y a déjà des choses qui sont remontées... Excusez-moi je vous ai interrompue, vous dites j'ai essayé ?*
- *Je pense pas hein, à mon avis je... oui maintenant au niveau des différents pôles*
- *(acquiescement)*
- *On a un chef de pôle*
- *(acquiescement)*
- *J'ai des collègues, et mes collègues, si vous voulez on a toujours la réponse que c'est trop cher de mettre du personnel chez nous... A un moment donné, moi j'ai dit soit l'établissement a les moyens de faire fonctionner soit il les a pas*
- *(acquiescement)*

- *Et à un moment donné donc on s'est mis d'accord et on a pris rendez-vous avec le chef de pôle. Là on est allés pour exposer... le problème... après ça ils ont décidé de... trouver la solution en nous donnant un nouveau CEE C'est ce qui a remplacé*
- *Ah oui, d'accord, donc un jeune qui est en*
- *Et ça il y a... tout au début on avait deux CES et on nous en a envoyés un à un moment donné maintenant deux... parce que, donc il y avait une organisation qui avait l'air de convenir... là le fait qu'ils nous donnent un CEE... Bah elle ne m'a pas laissée parler bien entendu, euh... de nous imposer quoi. Moi je sais très bien que cette organisation elle est pas du tout.... rationnelle ; mais je peux rien dire. Je sais qu'on va droit au mur parce que c'est pas une bonne organisation ... donc...*
- *Vous ne pouvez que subir ?*
- *Oui... Je sers aux archives et les livraisons de dossiers médicaux conviennent... donc cette livraison de dossiers , moi j'ai commencé la mise en place, ça faisait aussi qu'il manquait quelqu'un parce que de toute façon il manque toujours quelqu'un, donc bon j'ai toujours, bon... c'est le poste de manutention, c'est de la manutention ! Plus le reste mais bon.... Donc moi j'effectuais la manutention, mes collègues non, mais moi j'ai eu ce problème... et puis c'était, en fait ça fonctionnait toujours, même si il manquait du personnel ça fonctionnait toujours. Donc à un moment donné avec mes collègues on a dit il y a quelque chose qui est plus normal, nous on peut pas tout faire, la manutention euh les identités, enfin tout ce qu'on avait à faire, donc on a dit pour la manutention ça doit être des manutentionnaires et donc on a envoyé un document au bloc, il faut que l'établissement arrive à comprendre qu'il fallait des manutentionnaires et puis qu'il ne fallait plus compter sur nous pour la manutention, moi y compris hein, en étant donc dans l'encadrement hein... j'ai ce problème d'épaule elle est quand même venue.... me demander si je pouvais pas assurer la livraison hein.*
- *Il y a à la fois le problème physique donc*
- *Oui*
- *Et puis les problèmes beaucoup plus psychologiques donc*
- *Oui*
- *Les dénigrement, vous avez pas des arrêts maladies, des choses comme ça ? quelque fois vit ça, le médecin du travail peut*
- *J'ai... Non jusqu'à présent j'ai toujours essayé de faire*
- *Depuis 1995, ça fait longtemps, comment vous faites pour tenir le coup depuis 1995 ?*
- *Oui, tout le monde me le dit*
- *Parce que ça fait quatorze ans*
- *Tout le monde me le dit*
- *Parce que quand on pense pendant quatorze ans, c'est énorme*
- *Oui*
- *Comment vous faites pour vous ressourcer alors ?*
- *Je sais pas... Bah moi ce qui m'a permis de tenir c'est... mes enfants, et de me dire oui mes enfants pour leur payer leurs études, c'est ce qui m'a fait tenir*
- *C'est vrai ?*
- *Oui*
- *C'est ce qui vous a ressourcé ?*
- *Oui, Oui, oui*
- *Et sinon vous faites d'autres choses à l'extérieur de l'hôpital ?*
- *Non*

- Non ?
- *Avant je faisais mais bon comme j'ai eu un problème de dos*
- (acquiescement)
- *Donc non j'ai pas véritablement d'autres choses à coté*
- Depuis quatorze ans ?
- *Oui*
- Alors attention elle est peut-être pas... ce qu'elle est
- *Elle m'a quand même accusée de tricher sur mes horaires*
- Vous avez, vous avez une position d'encadrement ?
- *Oui*
- Donc, donc il y a des horaires ? Les cadres ils pointent, euh non ,vous m'avez dit : il n'y a pas de pointeuse
- *Non elle m'a dit « mais moi je vous vois pas » donc...*
- Vous êtes tenue à faire des horaires ? C'est en fonction du nombre d'heures ou du nombre de jours ?
- *Nombre d'heures par semaine oui. On peut choisir hein il y a deux... non mais qu'est-ce que je fais...*
- Mais pour un cadre il n'y a pas d'horaires...
- *Oui mais elle me considère pas comme un cadre, c'est ça son truc, elle veut pas me considérer comme un cadre*
- Mais comme quoi je sais pas, je sais pas parce que
- *Elle veut pas me considérer comme un cadre. C'est ça depuis le départ aussi*
- Vous l'avez connue avant que vous soyez cadre ?
- *Non, Non, non*
- Non. Toujours dans cette fonction ?
- *Oui. Donc oui on a essayé de, de... j'ai essayé... parce que oui c'est toujours quand j'étais... j'étais seule dans son bureau, et donc bah une autre fois elle est revenue à la charge donc je lui ai donné le planning, donc du coup, partie archives, on affiche les plannings.*
- (acquiescement)
- Avec les horaires de tout le monde
- (acquiescement)
- Mais les archives
- (acquiescement)
- Et oui. C'est pour ça qu'elle m'a redemandé combien de temps je faisais par jour. Elle sait très bien que... les... elle essaye de me rappeler qu'elle pense ça
- (acquiescement)
- *... donc la parade je sais pas.*
- Elle peut pas faire grand-chose sur les horaires parce que vous pouvez quand même lui apporter les justificatifs. Il n'y a jamais de tierce personne quand elle vous a fait ce genre de critique ? Des témoins qui auraient pu...
- *Sur les horaires ?*
- Oh peu importe, sur différents types de critiques, non elle vous a toujours eu en tête à tête ?
- *Oui*
- Elle a le même comportement avec vous quand il y a d'autres personnes ou pas ?
- *Euh pas aussi... tranchante et... méchante, mais quand même ! Oui elles le savent très bien les collègues hein*

- Et avec les collègues non, elle a pas ce genre de remarques ?
- *Non. Bah nous par exemple aux archives le matin on n'a pas le droit à un bonjour le matin, on nous dit même pas bonjour, le matin d'ailleurs la réflexion qu'elle a fait pour les pôles « bonjour, comment allez-vous ? Avez-vous passé un bon weekend ? »...*
- Euh, je connais pas cette personne donc je peux pas vous dire mais il semble comme ça qu'il y a un problème de communication, alors quelle est son origine ? j'en sais rien ! Mais souvent quand la situation est bloquée, parce que bon quatorze ans ça fait long, on a besoin d'une tierce personne. Souvent bon c'est l'équipe de direction, surtout quand c'est un rapport hiérarchique
- *Oui mais là bon je sais que...*
- Il s'agit pas de résoudre un conflit mais bon d'essayer de comprendre les difficultés de travailler ensemble, il faut le placer sous cette forme.
- *Je... J'avais pensé alerter... Mais quand, quand on est allées le voir, la première chose qu'il a demandé, on était trois, c'est « quelles sont vos relations » et là moi j'ai pas du tout voulu aller sur ce terrain-là parce que on y allait surtout pour savoir le positionnement de l'établissement par rapport à ce service. Quels moyens, qu'est-ce qu'on pouvait faire, qu'est-ce qu'on devait faire, vous voyez ? Donc c'était pas, je voulais pas que ça dévie là-dessus... Et puis il me semble que... le fait d'être crédible quoi... Bon c'est souvent de toute façon que dans une équipe... bon on a chacun nos plans on va dire hein.... Donc à ce moment-là on est, enfin je suis, on est à sa merci. Personne à côté, qui peut... c'est elle qui fait*
- Parce que le chef de pôle il a quelle position par rapport à vous ? Enfin, hiérarchiquement ?
- *Mais non c'est pas mon... Moi c'est elle, et puis lui-même il m'a posé la question, il nous a posés la question, point de vue administratif quelle est votre hiérarchie ?, je n'en sais rien*
- Parce que là j'essaye de me repérer dans l'organigramme donc, votre... elle est comme ça donc à ce niveau-là vous êtes en dessous
- *Oui*
- Donc ça c'est les archives par exemple
- *Oui*
- Ça c'est le DIM
- *Oui*
- Donc ça c'est vous
- *Oui*
- Ça c'est vos collègues
- *Oui*
- Vous avez deux personnes avec qui vous travaillez
- *Voilà, plus moi*
- Voilà ça fait trois. Donc là il y a votre collègue qui est en arrêt maladie
- *Oui*
- Et le chef de pôle il est où alors ?
- *Il est au-dessus, il chapote plusieurs services*
- Ah il est au-dessus
- *Oui, il chapote plusieurs services. En fait les pôles c'est... c'est... plusieurs services.... Au-dessus...*
- Et donc elle sa fonction qu'est-ce que c'est ?
- *C'est le médecin*
- Qu'est ce qui pose problème ?
- *Elle est là*

- Et donc elle a une fonction particulière ?... Non enfin, elle, son titre c'est médecin du pôle c'est ça ?
- *Non, DIM archives...*
- D'accord. Je vois pas ce qu'un médecin a comme fonction par rapport à ces deux activités. Parce qu'on est quand même loin de...
- *Mais en fait c'est de l'archive médicale*
- Oui mais alors un responsable administratif peut faire... pas besoin d'un médecin pour... c'est pour ça que je me disais que c'était curieux que ce soit un médecin
- *Bah c'est ce qu'il nous a dit hein le chef, de prendre quelqu'un dans l'administratif, parce que un médecin ne peut pas être responsable...*
- Oui, parce qu'il y a du juridique, plein de choses .
- *Oui voilà*
- C'est pour ça que je comprenais pas bien comment un médecin pouvait avoir cette fonction là
- *Donc il m'a dit, enfin il nous a dit durant cette réunion, « de toute façon on est en train de refaire l'organigramme, de façon à avoir chaque service qui... » voilà mais depuis j'ai pas eu de nouvelles*
- Et il y a longtemps qu'ils ont commencé ce travail ?
- *... bah ça doit remonter à deux mois à peu près. Cet entretien*
- (acquiescement)
- *Et puis il a fait cette remarque-là ; il a dit « de toute façon vous n'avez pas à dépendre d'un médecin hiérarchiquement, que ce soit le directeur, que ce soit... » et ça moi de toute façon j'ai pas à la subir*
- Sachant que vous êtes pas obligée de signer ? Si vous êtes pas d'accord
- *Alors voyez par exemple, vous savez les notations par exemple. Et bien pour nous aux archives elle a jamais le temps. Elle ne nous a pas notées.*
- Pas d'avancement, de choses comme ça
- *Des petits trucs quoi qui font que*
- Oui mais depuis 1995 ça fait beaucoup de temps hein
- *Voilà, oui*
- Alors comment vous envisagez l'avenir ?
- *Justement là, là si vous voulez j'arrive plus à l'envisager parce que... il me reste bon.... Je ne sais pas, je ne trouve pas de solutions quoi, pas d'échappatoire... j'ai pas de solutions*
- Oui
- *... Alors c'est vrai que quand... j'aurais bien pris ma retraite quoi mais bon c'est pas possible donc... voilà moi ce que je me suis dit c'est peut être que peut être qu'elle pourra m'indiquer quelques outils de façon à avoir*
- Il en existe plein d'outils, mais est ce que ce seront les bons outils, est ce qu'ils seront adaptés à la situation... Bon je, je connais pas l'autre personne donc c'est vrai que c'est difficile de vous conseiller. Moi c'est plutôt dans des situations équivalentes si vous en avez vécues, comment vous êtes arrivée à vous en sortir toute seule ? Ça pourrait permettre de ré exploiter des solutions et permettre dans un autre temps.... vous voyez ce que je veux dire ? Des situations comme ça où vous avez vraiment eu l'impression d'être rejetée, dénigrée par les autres, et vous avez trouvé des solutions... personnelles ou professionnelle hein, peu importe.
- *Et non, dans ma vie personnelle non, personnelle hein*
- Et oui c'est ce que vous disiez toute à l'heure avec les enfants
- *Mais... ma seule parade moi c'est de me dire bon il faut que je sois forte*

- (acquiescement)
- *Et de pas aller toujours dans... de me replier quoi.*
- Alors c'est comment cette parade, comment vous la mettez en œuvre ?
- *Par exemple par rapport aux pauses...*
- (acquiescement)
- *Parce que dans Tout accepter ce sera... crescendo*
- Oui
- *C'est tout. Et parce que moi je me dis que c'est, c'est, elle a tout pouvoir....*
- Et est-ce que, enfin j'en sais rien de ce que c'est... Est-ce que c'est quelque chose qui peut remonter vers des syndicats ou pas ?
- *Moi si vous voulez j'ai toujours eu du mal à parler parce que quelque part Je fais un peu une montrer que... enfin voilà il y a problème quelque part et ça j'aime pas du tout quoi..... Oui quelque part oui....*
- Oui mais vous faites bien la démarche de venir vers moi et
- *Oui parce que vous êtes à l'extérieur de l'hôpital, parce que bon voilà... mais...*
- J'ai du mal à en parler ça veut dire pour vous que, quelque part, les solutions elles peuvent venir que de moi ?
- *Le problème c'est... moi je ne ressens... si vous voulez, elle refuse, bon, elle, elle, elle peut me diminuer entre guillemets et me montrer que bon bah elle refuse ma fonction d'encadrement*
- (acquiescement)
- *Que bon, quand ça l'arrange bien entendu hein, qu'elle refuse ma position, et ça je veux pas capituler.... Bon elle trouve les moyens de....mais bon tant pis mais dans la tête quoi.*
- Oui, mais vous n'arrivez pas à passer outre
- *Non, non*
- On tourne en rond
- *Oui*
- C'est ça
- *Oui*
- On tourne en rond depuis 1995
- *Oui on tourne en rond et puis avec je sais pas ce qu'elle va me sortir à un moment donné quoi. Si, s'il y a quoi que ce soit dans le service ce sera moi, hein.*
- Parce que là on a l'impression d'une
- *Moi j'ai horreur des conflits hein j'ai, je, ça me paralyse, j'ai pas.... Et puis elle est, et puis de toute façon non je peux pas parler avec elle. Franchement elle est méchante, c'est... je n'y arrive pas hein.*
- Alors vous vous imaginez pouvoir encore durer dans cette position encore quelques années ?
- *Je sais pas*
- *Parce que c'est lourd quand même, les douleurs de dos que vous avez eues, c'est pas le fruit du hasard. Un dialogue de sourd*
- (acquiescement)
- *L'impression que bon, qui convient pas mais bon,*
- Oui
- *On fait comme si on ne voyait rien, on essaye d'anticiper pour limiter les coups, il suffit qu'il y ait une situation qui pose vraiment problème, un gros truc, pour que ça explose.*
- Encore des années dans cet environnement ?

- *Bah non là je viens vous voir parce que je me disais que je... c'est insupportable.... Je vois bien que, parce que c'est cyclique chez elle hein, et je vois bien que dès que ça revient c'est très méchant, c'est...*
- C'est quelqu'un qui est prêt de la retraite, sans indiscretion, ou pas ?
- *Je pense qu'elle en est pas loin...*
- Je veux dire bon, si la personne est à deux ans de la retraite
- *Oui, oui, oui, non*
- Enfin moi j'ai pas de solution. Si vous êtes venue me voir en vous disant que j'avais une solution miracle, non, parce qu'il n'y en a pas, comme je vous disais la solution c'est celle qui vous convient à vous. Si on dit « bon bah je peux encore supporter ça des années, après tout je pourrais m'adapter... » pourquoi pas
- *(acquiescement)*
- Mais vous me dites là non je peux plus parce que je le vis de plus en plus mal, et souvent... la première chose qu'on fait, on parle à la personne avec qui on est en conflit, s'il n'y a pas de dialogue possible il faut faire appel à une autre méthode, quelle qu'elle soit. Pourquoi une situation qui s'est bien construite comme ça et puis qui s'auto-alimente ça serait du jour au lendemain ? Je sais pas si vous avez déjà vécu d'autres situations comme ça qui
- *Non, comme ça non*
- Ou même, bon pas forcément sur
- *C'est-à-dire qu'en sortir là du fait qu'il y ait la hiérarchie, je passe par la hiérarchie enfin moi je vois les choses comme ça quoi*
- *Oui, oui*
- *En fait j'en n'ai jamais parlé ailleurs parce que de toute façon je sais très bien...*
- Et en fait ses collègues, homologues médecins voient comment elle est ? c'est plein de choses dites par une personne qui a le même niveau hiérarchique, ça peut être quelquefois plus entendu, donc respecté
- *Je pense que... A mon avis ça peut pas... (rires) je pense pas que... qu'elle se remette en question ou quoi, je pense pas.*
- Vous vous envisagez
- *Je pense pas que, enfin quand on n'apprécie pas quelqu'un au fil des années ça continue, à mon avis à un moment donné vous ne pouvez pas voir autrement les choses, je pense pas.*
- Mais quelquefois les situations changent parce que, il y a des nouvelles personnes qui arrivent dans un service et que ça remet tout le remaniement, même si ce n'est pas le cas, c'est une équipe que vous avez
- *Oui vous savez dans chaque équipe il y a chacun sa place, chacun son fonctionnement, chacun...*
- Ou alors aller ailleurs, faire autre chose
- *Et ben voilà le problème c'est que dans l'hôpital je vois pas où je peux aller ailleurs puisque de toute façon... enfin voilà, c'est là où je me sens coincée puisque je vois pas ce que... ce que je peux faire d'autre quoi.*
- Ça c'est peut être intéressant dans discuter avec la DRH
- *Oui, ça je pourrais toujours aborder*
- Vous seriez prête à accepter un autre poste ? Je pense que là où on peut avoir la crédibilité auprès d'une hiérarchie c'est à partir du moment où on ne démolit pas sa propre hiérarchie, vous voyez ce que je veux dire ? C'est-à-dire que la DRH c'est votre hiérarchie aussi, pourquoi vous n'allez pas le voir, surtout que vous n'apportez pas le cahier de vos revendications par rapport au médecin ?
- *Non*

- Vous dites « je suis dans une situation qui existe depuis 1995 dans laquelle je m'enfoncé de jour en jour, bon je peux pas changer la personnalité des gens, je pense qu'on n'arrivera pas à communiquer parce que, en quatorze ans on le saurait, donc je suis prête à aller ailleurs, à faire autre chose... » bon, présenté comme ça, ça peut peut-être arriver à sortir de cette situation, bon n'importe comment
- *Mais voilà ce que je veux pas c'est parler dans les détails... enfin, face à la DRH... oui je voudrais faire assez soft quoi, pas aller au-delà*
- Oui c'est à dire que
- *Parler des problèmes relationnels*
- Voilà, c'est-à-dire que si vous y allez en disant « c'est la faute de »
- *Voilà*
- Alors qu'en disant « on a un problème de communication toutes les deux, qu'on n'est pas arrivées à résoudre » donc finalement « elle n'est pas responsable, je suis pas responsable puisque finalement on est coresponsables de cette situation » ; présenté comme ça, c'est... c'est acceptable.
- *Oui mais euh...ça peut... soit c'est entendu et c'est acceptable et à ce moment-là elle peut... soit sachant qu'il y a un problème*
- *???? de personnes avec qui j'ai pas eu l'impression de*
- *Non mais qui que ce soit euh...elle a ses remparts quoi. Elle sera là pour... Moi si la DRH a connaissance qu'entre nous ça colle pas, moi je suis... affaiblie quoi du coup.*
- Par l'autre équipe vous voulez dire
- *Ah bah oui hein*
- Vous voulez dire elle va comparer les deux équipes.
- *Soit ça peut tomber sur du positif effectivement elle peut me proposer autre chose, voilà il y a les deux possibilités*
- Oui c'est... On sait pas comment elle peut réagir ? Et puis après s'il y a deux équipes, une équipe avec la ??? et puis qu'est-ce que ça peut faire ? Ça veut pas dire qu'il faut pas régler le problème vous concernant
- *(acquiescement)*
- Parce que ça je sais pas, on se voit aujourd'hui, je me dis c'est qu'il y a des choses qui commencent à être difficiles à supporter hein.
- *Là c'est....*
- Je pense que dans la situation de la souffrance au travail on a intérêt à ne pas être seule. Il faut qu'il y ait un collectif derrière. Alors ça peut être les collègues, ça peut être les syndicats, ça peut être le médecin du travail, mais il ne faut pas que la personne reste seule. Parce que sinon elle n'arrive pas à se sortir du problème puis elle s'épuise, alors il faut en parler. Alors après, en parler à qui, vous êtes peut être mieux placée que moi pour savoir la personne qui est la plus à même... La DRH, parce que souvent les DRH sont là pour... Non mais c'est peut-être pas, c'est peut-être la mieux placée.
- *Oui je pense qu'il faut que j'en parle*
- Oui
- *J'avais plus pensé à*
- Surtout que c'est le niveau au-dessus. Et avec lui ça se passe bien ?
- *Avant sa présence on était.... Seule quoi ! Là le fait qu'il soit au-dessus peut être que ça peut... peut être !*
- Oui, c'est quelqu'un effectivement de plus

- *Mais de toute façon oui je pense que je peux parler, après*
- Ça fait pas longtemps qu'il est là ?
- *Sur*
- Dans ce poste là
- *Voilà oui*
- D'accord. Moi je pense qu'il faut procéder par étape. Commencer à en parler, donc en l'occurrence là ça va être ce monsieur.
- *Oui*
- Bon après, on est en interne, quels rôles ils peuvent jouer... si vous gardez vos problèmes pour vous toute seule ?...
- *Oui c'est ce que j'ai fait*
- Bon quelqu'un peut avoir des problèmes pendant des dizaines d'années
- *Oui mais là il y a quand même... je pense qu'il y a de la maltraitance morale quoi. Là bon bah ça va, ça suffit, ça suffit !*
- Oui d'accord
- *Moi là ça suffit*
- Et il n'y a jamais eu ce que vous appelez de la maltraitance morale en publique ? Dans des moments où...
- *Non, on ne peut pas trop parler non plus hein*
- Parce que c'est important d'avoir des témoignages sinon c'est votre parole contre la sienne.
- *Oui bah ça si ça devait aboutir à quelque chose hein pffff c'est quand même quelque chose hein à un moment donné on est là pour travailler ce serait bien que ce soit pas aussi lourd quoi.*
- C'est des décisions de prise sur des éléments ?
- *Exactement*
- Donc celles si il y a des personnes qui ont pu l'entendre et ils peuvent avoir du poids... bon si ça ne se passe qu'entre vous deux et que personne n'est au courant en retour on va dire que c'est un petit problème relationnel mais là il y a des dizaines de petits conflits entre chaque personnes
- *Exactement, exactement, mais bien sûr,*
- Donc ça risque peut être d'être minimisé. D'autres personnes qui sont témoins
- *Mais là, là, c'est qu'au départ, bon il y a au départ mais je veux dire maintenant aussi c'est mes collègues qui ressentent ça, comme moi, cette déconsidération hein, et elles en souffrent hein, elles voient que... pas traitées de la même façon quoi !*
- Vos collègues, celle qui est en congé et l'autre en arrêt maladie ?
- *Oui, oui, alors aller en parler au chef de pôle, plus qu'axer sur moi quoi, parce que moi je pense que ça n'aboutira pas à grand-chose ?*
- Dans ce cas-là oui. Si votre collègue rentre de congé maladie en, dans peu de temps, vous pouvez envisager d'aller rencontrer ... enfin là à mon avis il y a une démarche qui est à faire avec des, des, des preuves à l'appui.
- *(acquiescement)*
- Parce que sinon, on va vous dire « depuis quatorze ans vous supportez cette petite guéguerre vous allez bien supporter ça un an ou deux de plus »
- *Oui, oui oui tout à fait*
- Et là vous pourrez rien répondre
- *Oui*

- On peut pas parler d'urgence ou de situation grave. Ça peut paraître curieux de dire ça, c'est comme si les gens finalement s'étaient habitués à cette situation-là, donc ils ont eu la force de supporter cette situation pendant quatorze ans ils vont pas....
- *Oui*
- Alors qu'on aura plus tendance à prendre en considération une crise violente, même si cette crise après, elle va être dépassée, on traite la crise, voilà bon, parce que c'est de l'urgence, maintenant. Les situations qui se dégradent petit à petit en entreprise, on a tendance à les laisser de côté. Jusqu'au moment où hop il y a une nouvelle crise aigüe qui arrive, alors qui peut être un clash énorme alors là on se dit « tiens qu'est ce qui se passe ? » ; mais quand une situation est latente, qu'elle se dégrade sans faire beaucoup de bruit, on la laisse, avec le risque hein bon
- *Oui*
- Enfin les choses se passent pas comme ça mais c'est quelque chose que j'ai souvent observé
- *Et la seule chose à laquelle j'ai pensé, c'est d'aborder avec le DRH le côté organisationnel avec les absences*
- Il faut essayer de le rencontrer. Il faut peut-être commencer par quelque chose
- *Oui*
- Là on ne peut pas vous apporter une solution, simplement des pistes.
- *Oui*
- Mais en vous disant les gens qui sont en souffrance, surtout, il ne faut pas qu'ils restent tout seuls; ni qu'ils gardent ça pour eux parce que certains ne pourront pas s'en sortir tout seuls, ils leur faut des alliés, des appuis, après ça peut être vos deux collègues, ça peut être la DRH, ça fait déjà plusieurs personnes à qui vous pouvez exposer votre souffrance
- *Oui*
- Si ce sont des personnes qui sont ouvertes, tout de suite alors là, gardant le secret médical « j'ai reçu cette personne ça ne va pas bien etc... », c'est le rôle du médecin
- *(acquiescement)*
- Parce qu'en plus il y a un travail de réorganisation donc c'est sous le prétexte de la réorganisation
- *Oui*
- Que vous pouvez aborder d'autres...
- *Et en sachant que... (rires)(... je trouve pas que ce soit approprié dans la discussion... j'aurais du mal à*
- Déjà il faudrait pas que la discussion se fasse devant quatre ou cinq personnes
- *Non*
- Il faudrait que vous soyez en tête à tête
- *Oui, oui... Pas m'étaler... (rires)*
- Non. Plutôt présenter ça sous l'angle de l'efficacité, de comment l'équipe peut bien fonctionner ensemble, et les problèmes qui viennent se poser dans le fonctionnement, je pense que
- *(acquiescement)*
- C'est un discours plus soft
- *Oui, voilà... Mais bon ! De toute façon, vous allez voir l'organisation telle qu'elle est et comment elle pourrait fonctionner*
- « voilà la situation telle que moi je la vois, c'est ma perception et cette perception elle est très très lourde à porter » non mais s'il vous écoute... « on ne fait pas le procès d'intention de qui que ce soit mais c'est une situation que je m'épuise à supporter ». Moi je pense que ça peut se faire comme ça, en plusieurs étapes, de voir ce qui se passe et après, s'il vous parle de réorganisation,

lui dire que dans les conditions actuelles « je vois pas comment je peux m'investir dans cette réorganisation, je ne peux pas, je ne peux plus ! »

- *Parce qu'à la médecine du travail, par rapport au comportementalisme*
- La technique de thérapie comportementale et cognitive ?
- *Voilà c'est bien ça, et l'hypnose ?*
- Ce sont des techniques différentes. Je ne peux pas vous dire lesquelles sont bien ou lesquelles ne sont pas bien, comme toutes les techniques elles sont plus ou moins adaptées aux personnes, et plus ou moins adaptées aux situations. Alors après je fais le procès ni de l'une ni de l'autre. En thérapie comportementale et cognitive on travaille sur des comportements qu'on va développer dans telles ou telles situations. C'est des exercices à faire, mais après le mieux plutôt que de se lancer dans une...là aussi c'est de rencontrer les gens qui utilisent ces pratiques et puis de voir, de leur demander comment ils font, comment ça marche et
- *(acquiescement)*
- Et puis de voir ce qui vous convient le mieux
- *(acquiescement)*
- Là c'est le travail que vous faites sur vous.
- *Oui*
- Ça règle pas le problème...Enfin c'est vrai que quand on commence à travailler sur soi, ça a des implications sur l'autre, puisque comme vous allez expliquer différemment ça va avoir des conséquences sur les autres
- *(acquiescement)*
- Mais ça va pas forcément régler toute la situation
- *Oui. Bon bah (rires)*
- De toute façon on va se revoir donc on aura l'occasion d'en reparler. On va se revoir déjà pour le séminaire de gestion du stress
- *Oui*
- Bon ce sera peut-être pas le lieu pour en parler
- *Non, Non, non*
- Et puis on peut se revoir une autre fois pour voir quelles solutions vous avez trouvées.

ENTRETIEN Mme Annie J. : infirmière (faisant fonction de cadre) :
Centre Hospitalier de Montélimar

- Ça y est, première vue, c'est parti (rires). Donc je vais vous redemander votre nom. Alors...
- *Donc c'est Jardin Annie.*
- Oui, voilà. Votre âge, sans indiscretion
- *Euh ben j'ai... je suis née en 1956 donc j'approche..., oui je vais avoir 53 ans.*
- 53 ans, d'accord. Et votre fonction à l'hôpital ?
- *Alors ma fonction c'est infirmière à l'origine mais faisant fonction de cadre depuis 2000.*
- 2000, d'accord. Dans quel service ?
- *Alors service Secteur 6 de psychiatrie.*
- C'est sur l'hôpital ?
- *Alors c'est un service qui est donc dirigé par le Valmont, le centre hospitalier spécialisé du Valmont.*
- Où ça ?
- *Ben c'est Valence, antenne départementale de Valence*
- D'accord.
- *Et donc un bâtiment est en construction puisqu'il doit y avoir une délocalisation des lits qui doit se faire la semaine prochaine.*
- C'est le bâtiment qui est euh...
- *Derrière.*
- Ah Oui, Oui, oui vers les urgences
- *Beaucoup plus loin encore, en dehors du parc de l'hôpital.*
- Ah ça y est je vois, d'accord.
- *56 lits.*
- D'accord
- *Et moi je fais partie du personnel qui n'a pas souhaité être rattaché directement au Valmont, qui n'a pas demandé sa mutation*
- (acquiescement)
- *et qui est donc mis à disposition du centre hospitalier de Montélimar pour le centre hospitalier du Valmont, puisque avant tous les services de psychiatrie étaient rattachés à Montélimar, au centre hospitalier de Montélimar.*
- Oui y a quelque chose que je comprends pas bien, comment ça fonctionne euh vous me disiez oui le service était rattaché au centre hospitalier de Montélimar, qu'est ce qui a justifié donc cette délocalisation, ce rattachement plutôt, au centre hospitalier de Montélimar?
- *Alors euh en fait En fait ce qui a justifié, bon y a des éléments que l'on ne maîtrise pas, mais bon j'peux pas m'empêcher de penser que c'est une histoire politique.*
- D'accord.
- *Euh, les lits correspondant au secteur sud de la Drome...*
- (acquiescement)
- *étaient gérés par le CHS du Valmont, donc à coté de Valence, Montéléger,*
- D'accord
- *D'accord ? et euh depuis des années, il était dans l'air de délocaliser ces lits, 56 lits qui correspondent au sud de la Drome.*

- D'accord. Pour désengorger un peu Valmont alors peut-être ?
- *Non*
- *Non ?*
- *En fait, c'est là où je dis que c'est une histoire politique c'est que si cette action n'avait pas eu lieu, le centre hospitalier du Valmont aurait été, euh comment dire, phagocyté par valence, c'est-à-dire que c'est le centre hospitalier de Valence qui aurait tout géré.*
- *Ah oui. D'accord, d'accord.*
- *Or, pour rester une entité psychiatrique et autonome, ils ont, ils se sont basés sur le rapport Macé qui dit que l'hospitalisation doit avoir lieu près du domicile du patient.*
- *(acquiescement)*
- *Et comme la Drôme est une banane et que le Valmont est là alors que.... C'est mal décentré du centre hospitalier. Donc en rapatriant des lits sur Montélimar c'est beaucoup plus équilibré par rapport au territoire de santé.*
- *D'accord, je comprends*
- *Donc ils ont fait ça et ces lits, 56 lits qui étaient jusque-là gérés par le Valmont*
- *(acquiescement)*
- *Pour que ce soit crédible, pour que la délocalisation soit crédible, les CMP qui existaient déjà sur Montélimar, il y avait deux CMP correspondant à ces 56 lits, ces CMP ont toujours été gérés par le centre hospitalier de Montélimar.*
- *D'accord.*
- *Mais pour la crédibilité donc ces CMP ont été rattachés au Valmont.*
- *Ok. Ah oui C'est compliqué...*
- *Non mais c'est une situation de toute façon hors norme.*
- *C'est vrai que...*
- *Donc ce rattachement s'est fait sauf que les secteurs, les structures extra hospitalières n'étaient pas du tout désireuses d'être rattachées au centre hospitalier du Valmont. Pour différentes raisons, on souhaitait continuer à rester rattachés au centre hospitalier de Montélimar. Et la RH a trouvé un compromis en euh... donc euh... en écrivant que les gens, les agents qui ne souhaitaient pas être rattachés au centre hospitalier du Valmont seraient donc mis à disposition, resteraient euh gérés par Montélimar.*
- *(acquiescement)*
- *Mais, comme ils travailleraient dans les services du Valmont donc ils seraient mis à disposition du Valmont pour pouvoir continuer à travailler dans les services où ils travaillaient déjà.*
- *Tout en restant basés sur Montélimar.*
- *Voilà*
- *Ah oui c'est vrai que c'est complexe*
- *Oui, je vous ai dit c'est une situation qui est très particulière*
- *D'accord*
- *Et donc chaque fois qu'un agent quitte, enfin s'en va, quelles que soient les raisons, du service, à ce moment-là c'est le centre hospitalier du Valmont qui recrute*
- *D'accord*
- *Sur ce poste-là.*
- *Mais qui recrute sur ce poste qui va rester, lui, à Montélimar.*
- *Non, ils restent plus à Montélimar.*
- *Ah ils restent plus ?*
- *À partir du moment où le Valmont recrute c'est le Valmont qui le gère.*

- Alors imaginons qu'il y ait beaucoup de personnes qui partent ça va réduire ??? sur Montélimar?
- *Montélimar de toute façon ça va s'étioler peu à peu*
- Ah oui
- *Dès qu'il y a un agent qui est mis à disposition qui s'en va...*
- D'accord.
- *...c'est le centre hospitalier du Valmont qui recrute pour ce poste.*
- Donc à moyen terme il n'y aura plus personne sur Montélimar ?
- *Voilà, mais ça c'est le but.*
- Ah oui
- *En même temps...*
- C'est pas très cohérent alors
- Si
- Si ?
- *Si si si si si. Si si simplement que bon, jusqu'à présent on n'avait pas très confiance dans la ...je pense que c'est...oui c'est une des principales raisons qui a fait que bon... il y a eu cette opposition au rattachement, c'est que euh on n'avait pas une grande confiance en la gestion de l'organisation, enfin de la gestion du personnel du Valmont.*
- (acquiescement) Ça a changé ?
- *Alors, entre temps y a eu un changement de directeur mais moi, en ce qui me concerne non, je suis pas encore favorable parce que si je veux être rattachée par le Valmont il faut que je demande ma mutation là...*
- Oui.
- *Et parmi la disposition*
- Oui ?
- *donc je ne fais pas partie du Valmont, donc il faut que je demande ma mutation et actuellement je ne suis pas favorable pour demander ma mutation, je n'ai pas confiance.*
- D'accord
- *Pour des tas de raisons que je pourrais vous décrire puisque bon ça fait partie de la raison pour laquelle je suis là, mais euh...je n'ai pas du tout confiance en cette euhadministration, à la considération qu'elle peut avoir de son personnel et euh...la manière de euh.... De mettre en choses et de s'y prendre quoi.*
- Si on n'était pas dans ce contexte vous préféreriez travailler sur euh...Valmont plutôt que sur Montélimar?
- *Alors c'est pas sur Valmont là, parce que là y faut savoir que l'ELPRA est à Montélimar, il est derrière*
- Ah d'accord, d'accord
- *Le Valmont c'est l'institution, euh...la tutelle, l'institution psychiatrique. Le centre hospitalier...*
- C'est sur Montélimar aussi
- *Alors y a 56 lits sur Montélimar et puis y a tout le reste sur Montéleger, à côté de Valence*
- D'accord, c'est là que j'avais fait la confusion
- *Voilà. Oui non mais...c'est une partie de Valence qui est descendue à Montélimar. 56 lits.*
- Donc vous ce qui vous pose problème, euh...c'est pas le fait, euh...ben j'veux dire, c'est pas un élément géographique c'est plutôt le fait de ne plus dépendre de la direction de l'hôpital de Montélimar mais de dépendre de la direction de Valmont
- *Alors...*
- C'est plus ça

- *Alors, ma carrière elle dépend de Montélimar mais tout ce qui concerne le service, le travail dépend du Valmont, voilà.*
- (Acquiescement)
- *Et euh...donc...là, récemment, pour être plus concrète...donc moi je suis faisant fonction. Je suis le seul poste sur tout Valmont de faisant fonction. Pourquoi je suis faisant fonction, parce que bien sûr il m'a été proposé de faire l'école de cadres.*
- Oui
- *Mais euh, donc j'ai fait la prépa.*
- (acquiescement)
- *Et euh...dans le cadre de la prépa, euh...j'ai été bloquée, enfin bloquée euh...oui, j'ai été particulièrement contrariée par euh...ben par le fait que euh...ben il est clair que...euh, quand on est cadre on doit choisir son camp et pas se tromper et que surtout, et donc pour ne pas se tromper, on doit faire le deuil de sa fonction d'infirmière*
- (acquiescement)
- *et ça je ne pouvais pas l'entendre. Je ne pouvais pas, donc là j'ai compris que, si euh...je devais être cadre pleinement, titulaire, je devais être complètement sous la houlette de l'administration, c'est-à-dire que je devais entrer dans un moule*
- (acquiescement)
- *Puisque l'école de cadres, c'est ça, c'est-à-dire on doit rentrer dans un moule avec un langage commun, avec des écritures communes, avec des... hein, on doit bien être dans le rail là, et moi, je ne sais pas le faire. Je ne peux pas, c'est pas que je ne sais pas, c'est que je ne peux pas, ça m'horripile.*
- (acquiescement)
- *Je me dis que...euh, on est cadre certes, alors y se trouve que bon, ben quand même, j'avais derrière moi une certaine expérience. Pourquoi je suis arrivée à ce poste, c'est parce que quand il a été question de euh...pourvoir ce poste au départ de euh...de celui qui était mon cadre, à la retraite, bon ben y a eu des propositions, une vacance de poste et personne n'a postulé. Pourquoi, parce qu'on est service de psychiatrie, que l'hôpital de Montélimar, la psychiatrie et ben les cadres de l'hôpital, ce qui l'intéresse c'est tout ce qui est somatique, la psychiatrie y connaissent pas.*
- Bien sûr.
- *Donc ils n'avaient personne et à ce moment-là on était rattachés à Montélimar, ils n'avaient personne et là, donc la directrice des soins de l'époque, le chef de service de l'époque, bon euh...m'ont sollicitée, en disant mais bon euh...tu connais, vous connaissez le terrain, vous le connaissez bien ...bon, la mieux disposée pour euh...pour être cadre, pour prendre ce poste, c'est vous.*
- *Parce que...juste une question, vous étiez infirmière déjà dans ce service ?*
- Oui
- Depuis longtemps ?
- *Oh oui, depuis 79.*
- D'accord, et c'était votre premier poste ?
- *Euh tout premier, on va dire non. J'ai été diplômée en 77 et puis je suis restée quelque temps en intra, donc c'était à Sainte-Egrève, et puis j'ai voulu revenir dans la région donc j'ai demandé une disponibilité et bon, comme je voulais pas rester sans activité, j'avais, euh, je m'étais présentée pour un poste dans une clinique de soins généraux ici, et comme mon diplôme d'infirmière ne pouvait pas me permettre, d'infirmière psy, ne me permettait pas de travailler en*

qualité d'infirmière psy, d'infirmière générale, je l'aurais même pas fait parce que j'en avais pas la compétence, donc je suis entrée comme aide-soignante.

- D'accord.
- *Et ce pendant plusieurs mois.*
- D'accord.
- *Donc bon voilà j'ai touché un peu à...j'ai touché un peu à tous les échelons, euh...jusqu'à ce poste-là. Donc voilà, du coup je me suis dit allez, j'accepte, et puis ma directrice m'a dit bon ben écoutez quand même, faut faire l'école des cadres...alors que c'était pas du tout mon projet. C'était pas un projet que j'avais préparé mais bon voilà, pour rendre service encore une fois...*
- *Donc vous avez fait l'école de cadres, d'après ce que vous me disiez*
- *Non*
- *Non ? J'avais compris...*
- *Non, Non, non j'ai fait la prépa*
- *Ah la prépa, pardon.*
- *La prépa. Et puis euh bon, après j voulais pas décevoir l'administration qui m'avait payé la prépa donc euh...ben, j'suis allée présenter deux concours.*
- *(acquiescement)*
- *Mais je pouvais pas les réussir parce que... j'ai tout fait pour euh...(rires), pour ne pas les réussir parce que bon...Mais...bon voilà, c'est pas de la lâcheté parce que moi, quand j'ai envie de quelque chose, je m'en donne les moyens*
- *(acquiescement)*
- *Mais là, je n'avais pas envie*
- *Et quelle que soit la direction d'un hôpital, c'est...*
- *Non c'est*
- *Non c'est par rapport à cette direction là...*
- *Non ! Oui, enfin c'est par rapport à ce système...*
- D'accord
- *C'est le système...*
- *Et c'est comme ça dans tous les hôpitaux*
- *Oui, c'est la même chose. Et l'école de cadres, quand on vous forme à l'école de cadres, on forme que ce soit le cadre d'oncologie, de chirurgie, de psychiatrie, de pharmacie... c'est la même école.*
- *Oui, Oui, oui.*
- *Et je trouve ça absurde en plus*
- *C'est-à-dire, autant formaté...*
- *Ça n'a pas évolué*
- *Non ?*
- *Pas à ma connaissance hein...*
- D'accord
- *J'veux dire à partir du moment où j'ai décrété que, quoi qu'il en soit, je ne représenterai pas l'école de cadres, que je ne...bon, s'ils veulent me titulariser sur mon poste là, mais là ils ne peuvent pas le faire parce qu'il y a une législation*
- *Ah bon ? Là ça ne se compte pas en nombres d'années ?*
- *Non, Non, non. Et...Mais qu'il était hors de question que je sois formatée, que je rentre dans un moule. Alors pour les administrations quelles qu'elles soient, je fais l'affaire ou je la fais pas. Si je la fais pas, on me le dit puis on me met sur un poste d'infirmière et je serai absolument pas gênée parce que...*

- (acquiescement)
- *Parce que tel que c'est devenu au jour d'aujourd'hui, c'est vrai que je jongle un peu sur les deux. Mais là, ma situation actuelle, euh...ben non, je suis en difficulté.*
- Par rapport au positionnement ? Par rapport à quoi ?
- *Alors euh...par rapport à justement cette nouvelle organisation qui est donc ...donc menée par la direction du Valmont. Donc il faut savoir qu'il y a, euh..en début d'année. Bon, il est vrai que je suis faisant fonction, il est vrai qu'ils n'ont pas le choix mais ça je sais pas s'ils l'ont bien en tête, je me suis renseignée auprès de l'administration de Montélimar...Comme je suis mise à disposition sur un poste faisant fonction ils ne peuvent pas me bouger parce que je dois, je suis mise à disposition sur ce poste-là, dans un service bien précis.*
- (acquiescement)
- *Donc ils ne peuvent pas me déplacer doncpeu de temps avant moi, j'avais un collègue qui était donc dans le collimateur , et qui lui dépend pleinement du Valmont, et le directeur lui a dit en clair et c'était plus par sanction, lui a dit qu'il le noterait de cadre de nuit que ça lui plaise ou non. Alors, pour le moment ça ne s'est pas encore passé, mais c'est toujours dans l'air. Il a pas démenti. Et derrière ça, moi, mais sans s'adresser à moi directement, mais par mon cadre sup, par certains chefs, par... j'apprends que je suis sur la sellette et qu'il veut...et qu'il veut comment dire...Qu'il veut plus de moi en tant que faisant fonction.*
- (acquiescement)
- *Mais ça ne m'a jamais été dit, officiellement, ouvertement par le directeur. Donc ça, ça m'a un peu, compte tenu des précédents qu'il y avait eu par rapport à mon collègue, ça m'a...ça m'a beaucoup gênée on va dire. Et j'apprends ça, en plus, c'était une accumulation, au retour de deux jours d'absence parce que j'ai eu un accident qui aurait pu être très très grave. Et bon, j'étais encore effectivement, un peu sous le choc. J'avais téléphoné pour prévenir l'équipe euh...de ce qui m'arrivait et qui ferait que je ne pourrais pas venir au travail et c'est le jour même que l'équipe apprend que je suis sur la sellette, donc l'apprend par le médecin-chef, que je suis sur la sellette au moment même où moi je leur apprenais que j'avais eu un grave accident. Mais euh...je leur avais pas dit ça puisque j'avais rien d'officiel donc bon, et comme les bruits de couloirs c'est quelque chose qui fonctionne très bien dans les hôpitaux...Donc je ne voulais pas euh...balancer ça pour que, bon après, ça pollue tout le reste quoi...*
- (acquiescement)
- *Puisqu'il n'y avait rien d'officiel. Et donc le chef de service annonce ça et quand je rentre je trouve une équipe ...pas décomposée on va dire, mais je sentais qu'il y avait quelque chose qui...*
- (acquiescement)
- *Et ...Quand même bon, à un moment donné, quelqu'un de l'équipe me dit ben Annie alors, tu vas partir, quand ? Comment ? Voilà.*
- D'accord. Ça c'était...
- *Ça c'était début Janvier.*
- D'accord. Depuis alors, qu'est-ce qu'il s'est passé ?
- *Donc, y a eu ça. Et donc il faut savoir que je suis donc, de ma fonction de cadre, responsable de, on va pas dire trois unités mais bon, je suis responsable du CMP personnes âgées, responsable du CMP adulte, responsable d'une équipe de psychiatrie de liaison qui est sur hôpital ici, responsable d'un infirmier qui a hérité, enfin qui a été nommé infirmier dans l'équipe mobile de précarité. Donc bon c'est quelqu'un que je vois assez souvent pour les régulations, c'est quelqu'un qui me sollicite souvent parce qu'il est seul dans la rue sur la Drome Sud, aux prises avec des situations qui sont un peu difficiles. Et donc, à la suite de ça, on m'a imposé un CMP...donc tout ça c'est sur Montélimar.*

- D'accord.
- *Et on m'a imposé un CMP, donc le Valmont, CMP hôpital de jour, CATTP à Nyons. Voilà.*
- D'accord.
- *Et là, je ne pouvais pas dire non. Ce qui veut que je me sens complètement décousue, je ne peux pas m'investir, enfin je ne peux pas suivre mon travail, faire mon travail de cadre correctement parce que je suis un jour-là, un jour-là, une demi-journée là, une demi-journée là, je suis sans arrêt en train de me déplacer et je... Voilà j'en ai plein la tête.*
- *Ça vous amène à vous déplacer jusqu'à Nyons, bien sûr.*
- *Oui, j'ai une journée sur Nyons. J'ai une demi-journée, enfin des demi-journées sur le Valmont, à Valence, parce qu'il y a des réunions, parce qu'il faut rendre compte, parce qu'il y a de la liaison, parce que...bon bref. Je suis donc des demi-journées au CMP personnes âgées, demi-journées...J'fais que des petits bouts quoi.*
- *Et tous ces services dépendent de Valmont, y a rien qui dépend de hôpital ici ?*
- *Voilà, tout dépend du Valmont.*
- *Parce qu'à la limite, s'il y avait eu des choses qui dépendaient de l'hôpital ici, vous auriez pu lâcher d'autres choses.*
- *Non et le problème c'est qu'en fait, parce que bon, j'en ai discuté avec Mme DROUIN parce que bon, à un moment donné je l'ai appelée en lui disant non mais attendez, je suis encore personnel de Montélimar puisque Montélimar a la gestion de nos carrières. Je lui ai dit voilà ce qui se passe, il est question que je sois éjectée de mon poste de faisant fonction et tout ça, et elle m'a dit non. Ce qui a été signé dans la convention, en aucun cas il ne peut vous déplacer.*
- *Ah bon.*
- *Il peut recruter un cadre si y veut, mais il aura deux cadres à payer. Et le fait qu'il m'ait envoyée à Nyons elle m'a dit que c'était litigieux, qu'il n'aurait pas dû. Ceci dit, ma cadre sup qui est quelqu'un qui, semble-t-il m'apprécie, n'a pas envie que je parte.*
- *Votre cadre sup de...*
- *Du Valmont. Elle m'a dit c'est moi qui ais proposé parce qu'y avait pas de cadre sur Nyons, ça faisait un an, et le médecin réclamait absolument un cadre, ce que je comprends, donc c'est moi qui ais proposé que vous alliez à Nyons pour que le directeur vous foute la paix puisque c'est transitoire quand même, normalement ça devrait se terminer dans le courant du mois de Juin. Mai ou Juin, mais moi je dirais plutôt Juin. Elle m'a dit comme ça, si toutefois à nouveau lui reprend l'idée de, bon on peut déjà dire non mais attendez, elle a accepté d'aller sur Nyons, elle est pleine de bonne volonté voilà. C'est la raison pour laquelle je fais du mieux que je peux, mais bon ceci dit, derrière tout ça y a quand même des équipes par lesquelles je suis très souvent sollicitée et que, en aucun cas, bon c'est comme ça, c'est dans ma nature, en aucun cas les équipes ne doivent faire les frais de ce que j'ai à gérer moi-même. Et c'est vrai que ça fait beaucoup. À certaines périodes je dors avec mon travail, je mange avec mon travail...*
- *Et là, le directeur de Valmont est ce que vous avez pu le rencontrer, discuter avec lui ou pas ?*
- *Je me suis posé la question, je me suis dit qu'est-ce que tu fais, tu vas le rencontrer ? Mais dans la mesure où moi, il ne m'a rien dit officiellement. Ce qu'il m'a imposé je le sais, j'étais là. Je lui ai dit mais est-ce que vous vous rendez compte de la charge supplémentaire que vous me donnez ? C'est-à-dire qu'il avait demandé à nous rencontrer mon collègue et moi, mon collègue pour lui apprendre qu'il allait le mettre de nuit, faut dire que c'est une personne que vous allez rencontrer pour une raison et qui va vous dire « mais vous inquiétez pas y a pas de problème ! » et qui la fois d'après vous tombe dessus comme une masse. Il est très colérique. Là j'avais pas à y être à cette rencontre. Rencontre pour laquelle il allait annoncer à mon collègue que...et mon collègue était mal comme tout, et moi je me suis retrouvée totalement impuissante mais très mal, c'est quelque*

chose que j'ai gardé longtemps parce que j'ai eu le sentiment que je ne l'avais pas soutenu, et en même temps, qu'est-ce que je pouvais faire ? Bon voilà, c'est des trucs pervers que j'ai pas du tout digérés et c'est vrai que du coup, bon derrière j'avais une telle rancœur, une telle colère par rapport à cette rencontre, car il m'avait également annoncé que j'allais aller à Nyons, et comme j'ai senti mon cadre aller dans ce sens-là alors que je sais que d'habitude elle va dans mon sens... Ce n'est qu'après que j'ai su que c'est elle qui l'avait proposé. Je me suis dit que j'avais déjà du mal à faire face à mes responsabilités par rapport aux unités que j'ai à gérer et qui ne sont pas toutes au même endroit en plus...

- Ça fait combien de personnes au total tout ça ?
- *Ben c'est pas énorme mais c'est chaque fois géographiquement différent. Là j'ai quatre personnes, quatre infirmiers à temps complet. Sur le pôle gérontologique j'ai deux infirmiers, une assistante sociale, une secrétaire bien sûr, à chaque fois. C'est un service à chaque fois.*
- Bien sûr.
- *C'est pas le nombre de personnes qui me gêne, c'est qu'un service marche au mieux, que l'ensemble d'un service marche mieux*
- (acquiescement)
- *Et comme tout n'est pas au même endroit...et ben pffff, je cours. Sans arrêt.*
- Je m'en doute.
- *Jusque-là j'en étais assez satisfaite mais lorsque j'ai un dossier à mener et qui concerne un agent je peux le lâcher, je peux pas, c'est une personne quelle qu'elle soit. Mais en attendant, c'est moi qui suis en train de lâcher. Je me lâche.*
- Oui parce qu'il faut pouvoir suivre physiquement, c'est ça ?
- *Oui !*
- Il faut que le corps puisse...
- *Oui ! Physiquement, mentalement...Même mon mari, je suis pas quelqu'un qui ramène le travail à la maison, loin de là, j'ai envie de vivre d'autres choses, et là, je parle de plus en plus de mon travail. Non pas qu'il ne puisse pas l'entendre...*
- Votre mari est dans le même secteur d'activités ?
- *Non, du tout du tout. Il est dans la comptabilité.*
- Vous avez des enfants ?
- *J'ai un fils qui a trente ans.*
- D'accord.
- *Qui ne vit plus avec moi, qui mène sa vie.*
- (acquiescement)
- *Dernièrement il m'a dit : « essaies de te renseigner, de voir pour la retraite tout ça, parce que pas question que tu pètes les plombs avant. » Mais bon, non je me vois pas...De toute façon je peux pas, je n'ai que 53 ans donc il faut attendre minimum 55. Non mais j'aime beaucoup mon travail, j'aime ce que je fais, c'est les conditions que je n'aime pas.*
- Et comment vous imaginez pouvoir sortir de cette situation ?
- *Là déjà, bon je me dis que normalement je devrais arriver au terme de cette responsabilité sur Nyons. Déjà je pourrai...je verrai, je pense que je pourrai un peu mieux m'organiser, et bon, ça c'est pour l'immédiat. Pour le moyen terme, d'ici une paire d'années je me dis que peut-être, ...de toute façon je suis à l'affût d'un poste qui pourrait me soulager, c'est-à-dire un poste d'infirmière. C'est vrai que c'est quand j'ai l'occasion d'être en contact avec des patients, de voir un patient, de voir un patient en entretien, de le rencontrer, c'est là où je prends beaucoup de plaisir.*
- En psychiatrie ?

- *C'est pour ça que, en même temps, ce qui m'avait poussé à rester faisant fonction et non pas à passer titulaire, c'est le fait que je pourrais jouer sur les deux tableaux : et cadre, et infirmière, que j'ai pu mener comme ça, pendant un temps. Mais maintenant je peux plus. Je peux plus, je suis trop dispersée.*
- Bien sûr. Les charges de travail associées, et puis c'est surtout un éclatement des tâches...
- *Des tâches, des lieux donc bon, ça m'arrive encore. J'ai une situation que je connais depuis trente ans et qui est en train de craquer, un peu, donc bon voilà, je la reçois. Le reste c'est du ponctuel parce qu'en parallèle elle est suivie par un médecin donc je vais l'orienter vers une psychologue parce que je peux pas.*
- Non et puis c'est peut-être votre fonction de porter les grosses difficultés des autres
- *Oui non, mais oui. Non et puis y a aussi le fait que bon, je peux pas, je suis pas disponible donc en situation de crise il faut bien l'être, disponible, pour ces gens-là.*
- *Bien sûr*
- *Et moi je ne le suis pas vraiment et puis en même temps y a un réel travail de fond, de type psychothérapie à faire, à mettre en place pour cette personne et donc je vais l'orienter parce que c'est le moment quoi. Je pense qu'elle est prête et ça l'aidera et moi j'interviens juste ponctuellement.*
- J'allais dire, dans tout ça, comment vous vous aidez vous ? Qui vous aide ? Comment vous faites pour vous ressourcer, pour trouver des moyens de retrouver de l'énergie ?
- *Euh...je vais marcher. Ça se passe avec la nature et voilà, c'est ma, enfin je veux dire, première démarche, entre guillemets... parce que ce que j'expliquais à Nancie c'est que... étant dans le milieu, parce qu'elle m'a donné des, elle m'a proposé des... des traitements et tout ça mais étant dans le milieu et depuis très longtemps il faut que je fasse des kilomètres pour trouver quelqu'un de vraiment neutre quoi et que je ne connais pas*
- D'accord
- *Donc quand elle m'a dit « mais bon sinon il y a Mme Emeriat » bah j'ai dit je prends*
- Sachant que je ne suis pas psychothérapeute, je fais une thèse
- *Non mais c'est pas une psychothérapie*
- D'accord
- *Mais c'est la première des... Enfin je veux dire c'est une première démarche quoi puisque*
- J'entends bien
- *Ou les dossiers de patient, quand je voyais des, enfin pour les, les, comment dire... Je sais jamais le terme. Quand j'étais infirmière je recevais des patients, on avait un superviseur, un psychanalyste qui venait*
- (acquiescement)
- *Pour parler justement des situations cliniques, donc ça, ça m'aidait auprès des patients. Mais j'étais pas en grande difficulté à ce moment-là. C'est là maintenant, de par ma fonction de cadre. Et voilà... le problème c'est que je connais pas mal de monde dans... les psys de la région donc...*
- Oui comme c'est quand même assez limité géographiquement on a vite fait le tour aussi
- *C'est coïncant. Donc bon, alors en plus là-dessus pourquoi je suis là maintenant c'est que... Euh, je me fais des peurs bleues, je fume et je me suis dit : tu as cinquante ans, il faut que tu arrêtes, il faut que tu te calmes...*
- C'est par moment
- Si
- Toujours ?

- *Toujours. J'avais l'idée qu'à mes cinquante ans je m'arrêterais. Et puis là j'ai cinquante ans passé et je ne me suis pas arrêtée. Et que, et que bon voilà... mais bon il faut pas là parce que... bon mais comme ça fait un certain temps que ça dur cette affaire.... Euh si je me donne des raisons bidons j'arrêterai jamais.*
- (acquiescement)
- *Donc là... je prends des séances d'acupuncture*
- (acquiescement)
- *Quand ? parce que je commence la veille de mes congés, enfin je l'avais programmé la veille de mes congés mais je vais pas pouvoir prendre mes congés comme je l'avais prévu....djà*
- *Au mois de juillet ?*
- *Mai, au mois de Mai j'avais prévu de prendre quinze jours de congés... et ben je pourrais pas ! Je pourrais pas parce que, il y a des formations qui ont été déplacées, qu'on manque de personnel ne serait-ce que pour respecter la loi de deux personnes dans un CMP, présentes*
- (acquiescement)
- *Parce qu'on a des formations obligatoires qui ont été reportées, reportées et bon, ben voilà... Et euh... Là en plus avec la délocalisation... Non parce qu'à être dans plusieurs lieux comme ça le problème c'est que... Ben quand vous manquez huit jours il faut rattraper tout ce que vous faites pas*
- *J'imagine oui*
- *Accumulé d'une semaine sur l'autre et dans des lieux différents donc là j'ai bien vu hein le fait d'avoir pris une semaine pfff.... A peine rentrée vous êtes déjà épuisée.*
- *Et là vous avez dans votre entourage des gens à qui vous pouvez en parler, des personnes sur qui vous pouvez vous appuyez ?*
- *Non*
- *Des amis, de la famille ?*
- *Non parce que pfff... Bon des bribes hein, mon mari bien sûr hein je lui parle, mais en même temps bon on a un certain respect l'un pour l'autre qui est de ne pas polluer, de ne pas emboliver, de ne pas ramener notre travail à la maison, on veut vivre autre chose à la maison hein, au contraire*
- *Oui, bien sûr*
- *Et des amis... Ben pour moi les amis ça n'a jamais été fait pour s'épancher...*
- *S'aurait pu être un*
- *Oui, mais non, non, non ! Non j'ai personne ! Non par contre c'est vrai qu'à partir du moment où on a une étiquette psy on reçoit beaucoup*
- *C'est sûr (rires)*
- *D'accord ? Mais voilà...*
- *Et là vous arrivez à ne pas faire éponge, à faire comprendre aux personnes que vous êtes pas forcément en mesure de donner autant d'énergie qu'ils le souhaitent... ?*
- *Je le dis pas dans ces mots là mais bon euh... Quand je sens que ça devient un peu, bon que le problème dont on veut me parler est un problème un peu lourd, un peu pesant, bien sûr tout dépend de qui ça vient, mais à ce moment-là je tourne, je dis oh mais, enfin comme on peut se dire populairement dans la rue « mais c'est comme ça maintenant mais ça va changer » (rires)*
- *Les gens l'entendent ça en général ?*
- *Oui*
- (acquiescement)

- *Oui, enfin j'ai l'impression hein, maintenant je sais pas. Mais en tout cas, non j'ai pas envie de... De rentrer dans ces choses-là bon c'est sûr que je peux entendre les banalités du quotidien d'une amie, mais le gros morceau non, je réoriente vite*
- D'accord bon c'est déjà une bonne chose
- *Avant oui je prenais*
- *Oui*
- *C'est ça le piège quand on rentre dans la professions (rires) mais à un moment donné non... il faut... on ne peut pas de toute façon.... Il faut orienter vers un professionnel, il faut...*
- *Donc en dehors de ce que vous faites déjà, c'est-à-dire d'essayer de séparer la vie professionnelle et la vie familiale, qu'est ce qui pourrait vous aider à supporter cette situation en sachant que la situation dépend d'une autre entité*
- *(acquiescement)*
- *Donc vous pouvez pas, vous avez pas tout pouvoir sur cette situation donc pour l'instant je dirais vous êtes obligée de la subir*
- *(acquiescement)*
- *Entre guillemets, donc qu'est ce qui pourrait vous permettre, vous, de trouver un peu plus d'apaisement ?*
- *Alors, ce que j'ai mis en place, parce que j'essaie de mettre en place un peu, ce dont j'ai pris conscience c'est que... « je veux que tu arrêtes de t'engouffrer dans tout ce qui se passe, il faut que tu arrêtes, il faut que tu prennes du recul, un peu de hauteur..... Et, enfin de la distance en tout cas et que, bon alors il y a les problèmes qui sont urgents à traiter bien évidemment, mais je réponds pas amen à tout, je réponds plus amen à toutes les demandes »*
- *D'accord. Et ça vous y arrivez sans difficultés ?*
- *C'est une gymnastique, mais que je m'impose*
- *D'accord*
- *Que je m'impose et pour laquelle je commence à y voir quelques bénéfiques.*
- *Oui. De quelle nature ?*
- *Qui m'encourage. C'est-à-dire que je me rends compte que quand je suis pas là la boutique elle tourne.*
- *(acquiescement)*
- *Quand j'arrive, parce que moi j'avais pas la notion quand même... J'avais pas cette notion que bon, peut être que ça sert à ça l'école de cadre aussi hein, que d'être... d'être responsable d'une équipe, moi j'avais dans la tête, responsable d'une équipe oui donc responsable d'un fonctionnement qui doit permettre à un service de tourner, qui doit permettre à des patients d'aller mieux si possible, en tout cas d'avoir des réponses. Et, mais j'avais complètement, j'avais pas pris conscience de, comment dire, du fonctionnement d'une équipe, d'êtres humains dans une équipe*
- *(acquiescement)*
- *Et à un moment donné, enfin il n'y a pas très longtemps que j'ai réalisé ça parce que ça a un peu clashé aussi dans le service mais bon ça c'était pour d'autres raisons, enfin des raisons qui ne dépendaient pas de moi mais dans lesquelles j'ai dû intervenir. Mais euh, donc je me suis rendue compte qu'au fond oui dans chaque être humain il y a, il y a toujours l'enfant*
- *(acquiescement)*
- *L'enfant avec ses besoins je dirais un peu, enfin ses émotions, un peu archaïque entre guillemets hein un peu primaire, un peu... Et pfff il a fallu que j'en arrive là à me rendre compte, enfin à prendre conscience de ça. Moi dans ma tête j'avais à faire à des adultes*
- *(acquiescement)*

- *Et que bon des adultes qui réfléchissaient, mais en fait bah non il y a des humains qui, enfin des êtres qui ont plus de mal à murir que d'autres et qui ont des attitudes de rivalités, ils ont des attitudes ... pff je sais pas, de pour le niveau professionnel je peux dire j'ai des équipes qui tiennent vraiment la route*
- (acquiescement)
- *Enfin des agents qui tiennent bien la route. Mais c'est... ah j'arrive pas à trouver le mot ! C'est la relation entre eux*
- D'accord
- *Vous voyez ce que je veux dire ?*
- Ils sont encore dans la cour de récréation
- *Voilà ! Voilà ! Donc j'arrivais... Bon là j'ai eu une équipe qui a été entièrement renouvelée ça fait beaucoup de personnes à gérer, elle est petite mais tout a changé ! Du médecin, la secrétaire, les deux infirmières... Il n'y a que moi qui n'ai pas bougé ! Donc c'est... Donc il y a eu cette histoire un peu de « moi je suis arrivé avant toi, moi je sais faire, moi si, moi ça... » je trouve ça mais, complètement immature quoi... et je l'ai pris dans la figure (rires) et donc bon voilà, j'ai eu à intervenir pour réguler, le comportement d'un médecin qui est arrivé avec sa personnalité, ses moyens de défense à lui, qui était plutôt mal vécu par les infirmières, qui, ce qui était de l'humour l'ont pris au premier degré, etc... Donc voilà, j'ai eu à réguler ça pour la première fois de ma vie d'ailleurs, parce que je ne me suis jamais trouvée dans une telle situation. Mais bon, ça s'est bien passé on va dire, parce qu'à partir du moment où les choses ont été posées et dites là ça c'est apaisé. Mais c'est vrai que je me suis dit ben oui, ça c'est une partie, un aspect de la profession que tu t'étais jamais penché dessus et je découvre*
- Par exemple dans l'analyse transactionnelle hein, quelquefois le coté enfant il peut être très très très présent
- *Oh oui ! oui, oui ! chez certaines personnes c'est... Moi je savais que, c'est quelque chose que, enfin j'ai jamais repéré d'entrée. Je peux repérer un mode de fonctionnement, c'est-à-dire, enfin des traits de caractère, de personnalité, de ???9a je peux le repérer assez vite, enfin une partie hein... Je l'avais complètement squizzé quoi, et j'ai du mal à l'admettre en même temps. vous vous dites « bon sang de bon sang mais ce sont des adultes quand même »*
- (acquiescement) Et qu'est ce qui fait qu'ils régressent dans l'environnement professionnel ?
- *Oui*
- Parce que bon par exemple s'ils vont dans une banque demander un prêt, que le banquier refuse
- *Voilà*
- *Euh, c'est l'adulte qui va dire « puisque c'est comme ça... »*
- *Qui va réagir*
- *Oui. « on m'a refusé mon prêt, bon bah... »*
- *Et donc par rapport à ça, ça me fait le coup avec le fait que, c'est vrai que bon quand ils veulent me titiller ils m'appellent... ils m'appellent la chef, ils m'appellent la surveillante...*
- Vous êtes leur maman quoi
- *Voilà ! Et moi, enfin oui, ça veut dire ça je pense quelque part. et moi ça me... ça me dérange ! Alors des fois je leur renvoie, je leur dis « chef, oui chef de meute » (rires) je suis le chef de la meute. Mais c'est quand même ça qui à un moment donné, je me suis dit « c'est bizarre tout ça, ils ont besoin d'un chef ; et toi tu te positionnes pas comme un chef ».... Et ils me le rappellent*
- D'accord
- *Quelque part. parce que moi j'ai tendance à leur dire, enfin oui c'est comme ça que je procède pour les plannings et je leur remplis voilà, je leur donne une proposition de planning*
- (acquiescement)

- *Et c'est à eux d'y émettre leur souhait, s'ils veulent changer et tout ça.... Parce que moi, le surveillant que j'avais avant c'était comme ça*
- (acquiescement)
- *Bon on avait convenu, on s'était dit « bon écoute tu connais ton job... », euh lui était surveillant de toute façon, enfin il était surveillant enfin il était infirmier dans la même équipe que moi et après il a été nommé surveillant. Mais bon il m'a dit « voilà hein, moi je continue à être infirmier, il y a des papiers qu'il faut signer mais bon, je te fais confiance et tu... »*
- (acquiescement)
- *Et moi ça me va. Moi ce que j'ai besoin c'est de savoir qu'on me fait confiance et je vais mettre le paquet pour qu'on continue à me faire confiance parce que c'est dans cet état là, dans cette situation là que j'ai ma liberté d'action !*
- *Quand vous dites « on » c'est au-dessus*
- *Oui au-dessus*
- *Ou c'est l'équipe ?*
- *Non avant c'était, quand je disais « j'ai besoin qu'on » oui c'est au-dessus*
- (acquiescement)
- *Mais euh... Oui c'est vrai que l'équipe... en dessous... Non je pense que c'est au-dessus, qu'on me fasse confiance, c'est-à-dire que moi je suis nommée à un poste, j'ai des responsabilités donc ou on me fait confiance et, auquel cas bon, moi j'ai ma marge de manœuvre ; parce qu'on me fait confiance et j'ai pas à rendre des comptes toutes les heures ou tous les jours, et que s'il y a un souci bien sûr que je tire la sonnette, je fais ce qui fait etc... mais ça c'est ma liberté oui.*
- *Parce que vous avez le sentiment qu'au-dessus on vous fait pas confiance ?*
- *Ah oui*
- *C'est-à-dire qu'on vous demande beaucoup de reporting , de choses comme ça... ?*
- *La direction ne fait pas confiance, mais c'est pas à moi hein*
- *D'accord*
- *C'est à tout le monde, c'est pour ça que c'est*
- *Ça se traduit comment ?*
- *Ah bah c'est sans arrêt, dès que vous bougez il faut rendre des comptes, il faut remplir des*
- *Des papiers*
- *Des papiers, bon alors nous on nous demande sans arrêt des traces écrites par contre du directeur on n'a jamais de contact avec le directeur*
- (acquiescement)
- *Et ce que je sais, bon je le sais parce que c'est un établissement que je côtoie quand même depuis des années ; c'est que.... Il y a un syndrome de, comment dire, de persécution, parce que même dans l'établissement les agents sont pas bien... Les agents sont mal ! Attention à ce qu'on dit, attention à ce qu'on fait, attention, attention, attention, attention ! C'est sans arrêt comme ça.*
- *Et eux n'ont pas de, n'ont pas de, d'information à faire remonter ? Ça passe forcément par vous ? Non, pas du tout ?*
- *Qui ?*
- *Les agents. Les agents qui dépendent de vous ?*
- *Ah mais les agents qui dépendent de moi ils passent par moi, ils vont suivre la hiérarchie, c'est-à-dire qu'ils passent par moi, bon après le cadre sup et après la DRH*
- *Voilà, c'est ça ! C'est bien ce qui me semblait*
- (acquiescement)
- *Alors du coup quand on a le sentiment d'être très contrôlé qui est ce qui*

- *Non c'est pas eux qui l'ont, c'est moi. Je fais le filtre.*
- Ah d'accord. Sinon on vous demande de justifier ce qu'a fait tel ou tel agent
- *Non, non, même pas, mais au niveau du service si je veux euh... pff en fait si je veux faire un truc dans le service, pour que je m'en occupe il faut passer par le cadre sup, et le cadre sup est comme moi*
- (acquiescement)
- *Elle réagit comme moi, on est sur le même, le même modèle toutes les deux. Ça nous gonfle tout ça !*
- Oui, oui.
- *On a un directeur mais qui prend des initiatives sans nous concerter. On s'est retrouvés à un moment donné dans le service avec deux secrétaires hein, parce qu'il y en a une qu'il voulait faire gicler alors qu'il en avait déjà embauché une.*
- Ça c'est fini comment ?
- *Ah bah celle qu'il voulait gicler elle a giclé et, en fait gicler non parce que, il y a eu un problème de contrat et comme il a pas respecté les termes du contrat elle l'a menacé des prud'hommes et il a été obligé de lui renouveler son contrat*
- Donc vous êtes dans une institution où on peut pas fonctionner en adultes. Vous disiez tout à l'heure « les gens souvent se comportent en enfant par rapport à moi »
- (acquiescement)
- Mais le directeur se comporte en parent sévère par rapport à ses enfants et où les enfants n'ont pas le droit à la parole, c'est un... Je dirais que ce qui se passe au niveau des agents j'ai l'impression, c'est la même logique.
- *Oui et c'est très, c'est vrai ce que vous dites là, je vais vous dire pourquoi, parce que cette relation justement, enfin cette attitude un petit peu infantiliste elle vient d'agents qui ont été recrutés directement par Valmont, mais ce qui est étonnant c'est que ces agents-là sont pas en lien direct avec le Valmont ; mais sans être en lien direct et juste en étant recrutés sans précédent avec cet établissement, ils sont rentrés directement dans le moule alors que les agents mis à disposition n'ont pas cette attitude là*
- Ils ont été recrutés sans doute sur ce type de critère je suppose
- *Je sais pas mais c'est vrai que c'est assez intéressant ce que vous pointez là*
- On a l'impression que c'est un modèle culturel qui n'est pas affiché
- (acquiescement)
- Mais en tous les cas qui est bien présent dans les actes
- (acquiescement)
- Enfin c'est un peu comme ça que je l'entends dans les choses que vous dites
- *Oui, oui ; mais je suis assez d'accord.*
- Et alors comment on peut faire quand on a une autre façon de voir la culture, comment on peut faire pour arriver à sortir de tout ça ? Parce que... on a l'impression que... bah vous vous avez envie de fonctionner différemment, votre cadre aussi
- (acquiescement)
- Mais vous êtes un peu « des vilains petits canards » enfin si je peux me permettre
- *Oui, oui et puis moi je le suis oui, je dirais que je fais rien pour ne pas l'être hein. Parce que... les protocoles... Moi je fais plus appel, mais je prends des risques en même temps hein moi je le sais, mais bon... et ceux pour... Moi mon souci c'est que bon, je suis un peu idéaliste, mais c'est que je souhaiterais que les équipes aient l'esprit tout à fait disponible pour faire les missions pour lesquelles elles ont été embauchées, c'est-à-dire infirmières*

- (acquiescement)
- *Donc tout ce qui est lourdeur, protocole, machin, oui il y en a certains bien sûr qui sont à respecter, mais les gros classeurs ils sont dans un placard fermé.*
- (acquiescement)
- *Et puis quand je... mon bon sens ne me répond pas,*
- (acquiescement)
- *On va dire, et ben je vais chercher dans les classeurs. Mais c'est vrai qu'en même temps c'est une, c'est un exercice qui est assez périlleux et je dirais même épuisant puisque je suis toujours sur le fil du rasoir. Mais c'est ma façon à moi de lutter contre l'absurde, parce que je trouve qu'il y a trop d'absurdité mais je ne suis pas la seule à le dire, mon cadre sup le dit aussi. (rires) mais c'est vrai qu'on a trouvé une organisation parce qu'elle m'a dit « bon écoutez, moi, Annie, je vous fais confiance, s'il y a un problème n'hésitez pas à m'appeler »*
- (acquiescement)
- *Elle, elle est appelée à, elle a aussi plusieurs services à s'occuper, enfin elle est très prise en ce moment. Donc je l'appelle, je l'interpelle que si vraiment j'ai quelque chose d'important. Le reste je gère, et ça me va. Ça me va bon, je suis faisant fonction de cadre donc ça veut dire que j'ai quand même une certaine autonomie pour faire un certain nombre de choses etc... Mais ça, moi je l'ai intégré, mais la direction l'intègre pas comme ça*
- D'accord
- *Et on sent bien que sans arrêt il y a cette pression, ce couperet... Comme si, et ça c'est typique de Valmont parce que j'ai jamais eu cette impression là, ce sentiment à Montélimar. On a l'impression qu'on nous attend là au fond du bois, qu'à la moindre faute on va vous tomber dessus.*
- *Il y a d'autres cadres qui sont dans le même niveau que vous et avec qui vous pouvez discuter, qui vivent la même chose ?*
- *Oui*
- *Qui ressentent*
- *On rentre pas dans les détails parce qu'on sait qu'on parle de la même chose*
- *Oui, voilà. Mais ça veut dire que c'est partagé*
- *Tous les cadres du Valmont.*
- *D'accord. Oui donc c'est vraiment un problème*
- *Oui*
- *De culture, un problème de hiérarchie.*
- *Oui*
- *D'accord*
- *Oui, oui. C'est très clair. D'ailleurs pour vous dire c'est que, actuellement donc on a un directeur, il y a un poste de directeur de soins qui est vacant depuis des années,*
- (acquiescement)
- *Enfin qui est vacant, il y en avait un et il a dû partir en arrêt maladie mais c'est pas en lien avec le directeur actuel. Mais donc il n'empêche que nous n'avons pas de directeur de soins depuis des années, nous avons eu une DRH qui a été choisie par le directeur là le dernier, l'actuel, qui est arrivée l'année dernière au mois de juillet et qui depuis deux mois, là est en arrêt raisons professionnelles*
- *D'accord*

- *Parce que ce grand monsieur étant dans la toute-puissance, il ne supporte pas qu'il y ait à côté de lui des gens qui puissent prendre des décisions, donc je suppose qu'il a pris cette DRH-là qui était jeune*
- (acquiescement)
- *Et malgré tout très ouverte sur, sur le personnel et avec des idées et donc il l'a menée à bout, elle a craqué*
- (acquiescement)
- *Pour le poste de directeur de soins, les syndicats, un peu tout le monde bon on l'a un peu titillé en lui disant « mais bon il faudrait quand même recruter un directeur de soins »*
- Vous disiez que ce monsieur, enfin le directeur actuel il est là depuis pas très longtemps ?
- *Oui. Il est là depuis... Bah ça a fait un an en début d'année*
- Alors si j'ai bien compris l'absence de DSI ça date déjà de plusieurs années ?
- *Oui*
- Alors est ce que ça voudrait dire, l'hypothèse intuitive, est ce que ça voudrait dire qu'il n'y a pas que le directeur là-dedans qui pose problème parce que si
- *Non il n'y a pas que le directeur*
- Est-ce que l'ancien directeur était exactement pareil et puis celui qu'il y avait auparavant
- *De ce que je sais c'est que l'ancien directeur est à l'origine du départ en maladie de, enfin les conditions de travail qu'il avait mises en place pour ce directeur*
- On a l'impression enfin à vous écouter que c'est le système qui est malade
- *Oui c'est le système*
- A la limite les directeurs eux aussi sont victimes de ce système
- *Alors... Est-ce qu'ils sont, oui victimes oui on peut dire hein, moi je peux pas m'empêcher de parler, de penser que si c'est ce directeur-là qui a été recruté c'est pas un hasard*
- Et lui il est recruté par la région ?
- *Il est recruté par... Oui, oui je pense que c'est la région.*
- Parce qu'à première vue le directeur précédent était pareil, sur le même moule
- *Alors le directeur précédent était pareil, oui*
- Et celui qui était là encore avant
- *Non*
- Est-ce que c'était le même genre ?
- *Non, non, non. Mais le directeur qui était avant était resté plus de temps. Donc il a eu le temps de fabriquer son moule*
- Mais la région à quand même recruté quelqu'un qui a première vue ressemblait au précédent ?
- *Alors pas complètement parce que le précédent s'est souvent retrouvé en conflit... avec les instances supérieures aussi hein c'est quelqu'un qui avait de l'étoffe, qui avait une certaine intelligence qui pouvait être constructive comme destructive, enfin aussi fort dans un sens que dans l'autre, et je crois que, je pense que c'est ça qui a un peu... Alors l'établissement tenait parce que bon moi j'appelle ça intelligence parce qu'on n'est pas là pour poser des diagnostics mais le mot n'est pas juste, mais il avait bien mis en place ce qu'il voulait, il avait tout bien verrouillé donc il avait des gens qui étaient à ses côtés et qui n'en n'auraient pas bougé et il a encore, même en étant parti, et il y en a d'autre qu'il a fait souffrir et qui étaient bien contents de le voir partir. Lui... Lui c'est un peu différent dans le sens où je pense qu'il a été... enfin c'est quelqu'un de... qui était directeur d'un établissement pour personnes âgées*
- (acquiescement)

- *Dans les îles. Donc une structure plus petite que celle qu'il a au jour d'aujourd'hui. Et qui était directeur... Sauf que là il est directeur d'hôpital et que sans directeur d'hôpital il y a quand même la notion hôpital soins, les personnes âgées c'est soin certes, mais c'est aussi accueil, lieu de vie etc... Et lui, là, nous ce qu'on a tous observé on est unanimes là-dessus, c'est que le soin c'est quelque chose qu'il met complètement de côté.*
- D'accord.
- *C'est un directeur bâtisseur. Donc il a bâti*
- (acquiescement)
- *Il a participé à la construction, à la finition de la construction là-bas puisque le précédent l'a juste démarré. Il va nous bâtir des CMP et puis au niveau financier c'est quelqu'un qui, un sous c'est un sous et il ne le lâche pas comme ça*
- D'accord
- *Donc je pense que voilà*
- (acquiescement)
- *Et qui peut être*
- C'est un profil bien particulier
- *Et qui peut être soumis, très soumis, ça je l'ai su par... ben lorsqu'il y a eu des conseils d'administration, CME et tout ça. Enfin qui est soumis par rapport aux instances supérieures... Autant il est soumis par rapport aux instances supérieures, autant avec nous il est tout puissant.*
- Oui mais on voit bien comment le système mis en place produit ses effets
- (acquiescement)
- Et puis je dirais il n'y a aucune raison pour qu'il ne produise pas, ou qu'il ne produise plus ce type d'effet
- (acquiescement)
- Enfin comme ça hein
- (acquiescement). *Enfin sauf si, moi je disais, le problème c'est que... il n'y a pas assez de solidarité entre les médecins, parce que les médecins pourraient être en contre-pouvoir*
- Oui mais dans ce système est ce que la solidarité est de mise ? C'est ça parce qu'on a plutôt l'impression que dans ce système il y a une seule parole, une seule loi
- *Oui mais parce qu'on la laisse faire*
- Oui
- *On lui donne crédit à cette seule parole*
- (acquiescement)
- *Mais on pourrait en faire plusieurs, il pourrait y en avoir plusieurs de paroles.*
- Oui mais
- *S'il y avait, comme je, bon j'appelle ça solidarité mais je veux dire les médecins se plaignent toujours que dans notre système actuel on les concerte plus, ils ont plus leur mot à dire etc, etc... Certes, mais s'ils étaient un peu plus solidaires, s'ils étaient un peu moins dans leur chapelle là à se regarder et à se critiquer, je pense que ça, ça pourrait le faire changer le système*
- (acquiescement)
- *Si on avait un directeur de soins, le soin réapparaîtrait dans l'établissement. Sauf que c'est pas fini mais il a fait paraître le poste, il a eu au moins une candidature, ça je le sais de ma cadre sup donc c'est une source quand même assez sûre, il a eu une candidature qui était intéressée*
- (acquiescement)
- *En retour, il lui a proposé vous savez quoi ? Il le prenait pas comme directeur de soins, il le prenait comme coordonnateur de soins. On enlève le mot directeur, d'accord ?*

- C'est révélateur
- *D'accord ? ... Le soin n'a pas sa place. Et c'est ça qui nous mine tous.... Nous on est des soignants. Et donc quelque part on nous annule. On fait de nous des accessoires.*
- Oui c'est ça, c'est-à-dire qu'on nie votre identité
- *(acquiescement) Oui mais ça moi je*
- Comment on peut arriver à survivre là-dedans ? Parce que finalement je me dis dans cette fonction, avec toutes les entraves que vous avez, quelle satisfaction vous en retirez ?
- *... Bah je vous dis ma satisfaction c'est, quand j'ai l'occasion de voir, côtoyer les patients. D'échanger deux phrases ou plus euh bon, voir que ça va, si ça va pas, bon, trouver des réponses*
- *(acquiescement)*
- *Moi je suis centrée sur les soignants, sur euh les patients, et puis, et puis aussi sur les soignants. Mais c'est vrai que de plus en plus quand même, alors est ce que c'est le système qui fait ça, mais de plus en plus je sens que vis-à-vis des équipes quand même je dois me mobiliser. Il y a moins de spontanéité, ma spontanéité reste avec les patients mais, et je pense que l'entrave c'est justement le système.*
- *(acquiescement)*
- *Qui se met entre eux et moi.... C'est pas le soignant en tant que tel, et c'est pour ça que d'une certaine manière je me dis que probablement mon salut est dans le fait que je puisse retrouver un poste d'infirmière mais en même temps, je suis, je reste persuadée que c'est pas la solution que je reste infirmière dans le service où j'ai été faisant fonction de cadre non plus*
- Ça risque d'être compliqué oui
- Voilà
- Oui
- *Donc je peux pas. Déjà que bon, j'étais, je, je suis issue de ce service en tant qu'infirmière, mais bon il se trouve que les personnels que j'ai actuellement ne m'ont pas vraiment connue, parce que l'administration à Montélimar ils ont été intelligents hein, c'est au moment où j'ai été nommée que là, que bon il y a eu un renfort au niveau des équipes, qu'on a restructuré les équipes et.... Voilà, je les remercie parce que franchement ça a été aidant quoi. Il y en a très peu qui m'ont connue... moi j'ai été infirmière dans l'équipe avec eux pendant très peu de temps*
- *(acquiescement). Et il y aurait d'autres équipes dans lesquelles vous pourriez vous intégrer... ?*
- *Et ben il n'y en a plus beaucoup parce que donc j'ai déjà travaillé euh..... Dans un secteur, dans une structure... Parce qu'on en a deux hein, on a deux secteurs sur Montélimar, cinq et six, donc j'avais démarré ma carrière au secteur cinq. Ensuite s'est créé le secteur six et je suis venue au secteur six, ce qui fait que... C'est pas bon de revenir sur nos pas*
- *(acquiescement)*
- *Et reste la pédopsy, et là, pédopsy, je l'ai jamais trop sentie. Donc bon, après ça peut être pfff... Je sais pas moi, je me disais que peut être je suis à la, je vais, je vais m'intéresser au projet du Galoubet,*
- *(acquiescement)*
- *Si des fois il y a un hôpital de jour, il y a quelque chose qui se fait*
- *Qu'est-ce qu'ils vont faire au Galoubet ?*
- *Au Galoubet ben*
- C'est du long séjour pour l'instant ?
- *Alors il y a le long séjour, il doit y avoir des, une prise en charge Alzheimer particulière euh, normalement il doit y avoir un accueil de jour, je sais pas si ça sera là*
- Toujours pour les personnes âgées ?

- *Oui. Oui, oui, ça reste les personnes âgées.*
- *D'accord*
- *Donc... Mais bon, je, je sais pas où il en est le projet là maintenant... Bon, je, j'en avais eu quelques notions au moment où, six ans en arrière, j'ai pas suivi mais bon, voilà.*
- *Donc les ouvertures possibles, ça pourrait être revenir au secteur cinq mais j'ai pas l'impression que c'est ce qui vous passionne.*
- *Non. Non. Non.*
- *Il y a d'autres services mais*
- *Non*
- *Non, ça ne vous enchante pas non plus.*
- *Donc reste, soit un poste transversal, soit*
- *Un poste transversal sur l'hôpital de Montélimar ?*
- *Oui, par rapport à, par rapport à la gériatrie*
- *Ah oui, d'accord*
- *Mais pas faisant fonction, ce serait pour, ça serait soignant*
- *(acquiescement)*
- *Donc il faut que je vois. De toute façon c'est vrai que Mme DROUIN elle m'a dit « écoutez, si..... Vous avez une réflexion à mener, prenez contact et on verra ensemble »*
- *(acquiescement)*
- *Bon il n'y a pas de miracles pour le moment je vois pas hein*
- *(acquiescement)*
- *Et puis euh... Bon, je pense que c'est pas là... Ce serait pas le bon moment pour quitter... Je serais pas satisfaite parce que j'aurais l'impression de lâcher, de quitter le bateau voilà.*
- *Oui, oui. Le bateau n'est pas en danger (rires)*
- *Hein ?*
- *Le bateau n'est pas en danger.*
- *Hé, les équipes elles sont...*
- *Un peu ?*
- *Elle sont... Elles sentent hein, bon je ne suis pas un écran total hein*
- *Oui*
- *Donc elles sont fébriles et elles comment ça fonctionne, elles ont repéré comment ça fonctionnait.*
- *Ça veut dire, dans ce que vous dites là c'est, j'entends « il faut que je puisse protéger les équipes, elles comptent sur moi, elles ont besoin de moi »*
- *Oui, je suis pas hein*
- *Non, non*
- *Mais parce que je leur laisse quand même une marge d'autonomie, de manœuvre, de responsabilité*
- *(acquiescement)*
- *Mais on a quand même trouvé, bon je parle pas de l'équipe, de la nouvelle équipe qui nous arrive directement du Valmont là, des personnes âgées, mais les autres équipes on a trouvé une vitesse de croisière et ça va bien, ça fonctionne, c'est agréable.*
- *(acquiescement)*
- *Et non par contre pff non moi je ne partirais pas la tête haute quoi, je... Je serais pas bien... Si je devais partir là maintenant.*
- *Vous auriez l'impression comme on dit d'abandonner le navire au mauvais moment ?*
- *Ouais.... Ouais*

- Alors ça veut dire dans ce que vous dites qu'il y a soit « je joue ma fonction, ma conscience professionnelle jusqu'au bout et je protège les autres »
- *Oui*
- Soit je me protège moi
- *Oui mais je pense que c'est*
- Vous avez les deux plateaux de la balance, d'un côté il y a les autres et de l'autre il y a vous
- *Ouais*
- Mais j'ai l'impression que vous là-dedans vous existez pas trop.
- *Non*
- C'est surtout les autres que vous protégez
- *Non mais je pense que c'est ça mon problème*
- *Oui*
- *Mon malaise*
- Qu'est ce qui fait que vous, à vos yeux, vous êtes moins importante
- *Je sais pas... J'arrive pas à le définir.... Je me dis mais est-ce que c'est ta manière d'exister, mais c'est... Mais je suis comme ça chez moi aussi hein*
- Les autres passent avant
- *Ah oui*
- *Oui*
- *Moi je suis...*
- *A vos yeux vous êtes pas digne d'intérêt ?*
- *.....Pff....je....non je peux pas dire ça de manière aussi forte, mais je crois que oui ça correspond à... Si ça correspond à ma petite enfance d'une certaine façon*
- (acquiescement)
- *Ça correspond à la relation avec mon père*
- Fallait toujours justifier, fallait
- *Non pas vraiment, mais il fallait que je sois... Ben, j'aurais dû être née garçon.... Lui il attendait un garçon. Et puis à l'arrivée, je suis une fille. Et c'est vrai que dans mon enfance il m'a... Ben je sais pas si c'est, oui si ça doit être lui parce que bon c'était, il était, il avait des terrains agricoles et souvent j'étais derrière ses talons pour l'aider ce qui fait du coup un garçon manqué.*
- *D'accord*
- *Pour eux... Ben j'étais plus contente de ça hein, conduire un tracteur, escalader, na na na, na na, j'étais très fière de moi pour tout ça, mais lui je l'ai jamais entendu dire qu'il était fier de moi. Je me suis rendue compte qu'effectivement, il m'avait mis à une place qui n'était pas la place d'une fille.*
- Vous aviez des frères et sœurs ?
- *Oui j'ai un frère qui est arrivé en troisième position, huit ans après moi. Donc lui on, je le dit comme ça mais bon c'était le petit roi bien sûr hein, un garçon qui arrive derrière deux filles. Et au milieu j'ai une sœur qui ... Une sœur handicapée... mentale, qui est psychotique pour dire le mot, mais le diagnostic n'a jamais été posé parce que, parce que mes parents ont toujours voulu qu'elle soit dans un milieu normal et jusqu'au moment où moi j'ai senti, encore une fois ben j'étais déjà en psychiatrie, j'ai senti que bon dans le milieu normal c'était le maillon faible, c'était une proie, elle s'y retrouvait pas et donc bon voilà. Et donc il vallait mieux qu'elle soit orientée en CAT.*
- (acquiescement)

- *Et un jour je suis allée voir le directeur du CAT pour.... J'ai pris une volée de... Mon père voulait pas y aller et si on y allait pas et ben elle perdait la place. C'était pas une solution qu'elle reste 24h/24H avec mes parents, avec un père qui, ben qui...a toujours pris un peu...ses filles un peu pour... ses ordres, pour ses bonnes quoi*
- (acquiescement)
- *Mais bon il la préservait hein, il était pas...un mauvais père en soi hein, c'est pas ce que je veux dire, mais bon il aime bien protéger son fils quand même, et voilà... et puis, et puis moi je suis l'aînée.*
- Et oui
- *J'ai fait psychiatrie..... Je l'ai choisi.*
- (acquiescement)
- *Donc c'est sûr qu'il y a des associations à faire,*
- *Oui, oui, oui. Je pense qu'on se débarrasse pas comme ça de*
- *Non, et puis j'ai jamais pris le temps de m'arrêter, de me poser, de... de regarder tout ça*
- *Mais finalement, ça vous a donné de la force.*
- *Je sais pas*
- *Enfin peut être de vous permettre d'arriver là où vous êtes.*
- *Oui... Oui parce que c'est, en même temps c'est, je veux dire bon, c'était qu'une famille dans laquelle j'étouffais. Il fallait que je parte, et euh... Je voulais pas partir en claquant la porte. Mais il fallait que je parte. Je ne pouvais plus vivre là*
- (acquiescement)
- *Chez mes parents. Parce que bon, ma sœur prenait beaucoup de place, et je le comprenais, je le respectais ; mon frère bon en prenait aussi etc, etc... Et puis, et puis moi on voulait décider de ma vie... On voulait décider de ma vie, bon euh... faire des études loin non, j'avais commencé en attendant de... de savoir, enfin d'avoir des réponses on va dire parce que j'avais déjà présenté des concours mais bon j'étais trop jeune j'étais pas admise parce qu'une fois j'avais pas dix-huit ans, une fois j'avais pas dix-neuf ans... J'avais droit, je voulais faire de la présélection mais il fallait attendre l'année d'après, enfin bref, tout ça jusqu'au moment où j'ai rencontré une amie qui m' a dit « mais attends pourquoi tu passerais pas le concours d'infirmière psy, tu veux faire éducatrice, tu dois attendre un an, tu sais pas si tu vas avoir la deuxième partie, etc, etc... entre temps perds pas ton temps, passe le concours. Le concours si tu le réussis tu peux... » Donc j'avais déjà mes dix-huit ans révolus, « tu peux rentrer » donc je devais les avoir en août, « et si tu réussis, tu peux rentrer en septembre à la rentrée puisque tu les auras et tout ça... » et en plus elle me dit, elle me dit « parce que tu veux faire monitrice éducatrice mais si tu fais infirmière psy tu peux très bien demander de travailler dans un service d'enfants » et moi c'est un truc, pour moi infirmière il en était hors de question puisque je détestais le milieu hospitalier (rires)*
- *Comme quoi !*
- *Et donc (rires) et donc bon voilà j'ai présenté le concours, dans deux établissements, et je l'ai réussi à Grenoble et j'étais très contente par rapport, en plus à cette époque-là nos études, on était payés pendant nos études, donc en plus être autonome, plus rien n'avoir à demander à mes parents, etc, etc...*
- (acquiescement)
- *Donc voilà j'ai passé le concours et ma mère devait prier pour que je le rate pour me garder près d'elle, et je l'ai réussi et donc je suis partie. Et donc j'ai pu partir en leur disant « voilà je pars pour un travail »*
- (acquiescement)

- *Ma mère elle me dit, parce qu'à cette époque-là je faisais des remplacements dans un petit hôpital local pour me faire un peu de sous, des remplacements d'été comme j'appelle ça (rires) ???.* *Ma mère me disait : tu es psychérapeute !*
- C'est un nouveau métier
- *Hein ?*
- C'est un nouveau métier
- *(rires) et donc elle me dit « écoutes tu es là, il peuvent te prendre (puisque bon ils avaient des contacts, ils connaissaient un peu l'équipe de direction et tout ça) ils te prennent là, mais dès qu'ils ont un poste ils te prennent c'est pas loin... » je lui ai dit « mais non maman, c'est nettement mieux infirmière » (rires) «non, non, je pars, je pars, j'ai dix-huit ans, je pars » donc bon, ça a pu passer. Mais ça s'est joué à ça hein*
- (acquiescement)
- *Donc voilà. Et je pense que... Oui et puis, et puis donc je suis partie et un mois après je voulais quitter l'établissement parce que... Parce que j'étais complètement paumée et que, que je suis tombée dans un pavillon de chroniques femmes*
- (acquiescement)
- *Et ça n'avait plus rien à voir avec les enfants, au bout d'une semaine je voulais partir. Et là je suis tombée, j'avais une cadre que je remercierai jamais assez, elle est morte depuis, elle est morte mais bon ; qui me dit « attends Annie, ça fait une semaine que tu es là, d'accord, tu peux pas avoir une idée de ce qu'est le travail. Tu n'as rien appris, tu n'as rien vu. On va passer un pacte toutes les deux : tu vas rester un mois ; et au terme de ce mois, on va refaire le point. Et là, si tu me dis que tu veux pas rester je te laisse partir sans problème. Mais peut être que tu voudras rester » et comme je l'avais trouvée tellement sympathique*
- (acquiescement)
- *Elle s'était intéressée à moi et tout, donc je voulais pas rompre le pacte, donc j'ai dit « oui, oui, on va essayer mais ça m'étonnerait que je reste » (rires) et puis à la fin du mois j'ai dit oui, oui, oui je reste (rires) mais parce que tout simplement elle avait su, elle avait compris que j'étais en difficulté et en même temps elle avait un côté un peu maternel, un peu... Et voilà, et c'était une super surveillante. Donc voilà moi j'ai*
- *Donc ce que j'entends moi c'est finalement ces expériences ont montré que vous étiez tout à fait capable de prendre les bonnes décisions pour vous au bon moment.*
- *.... Je sais pas, je sais que, enfin je l'ai prise parce que j'en pouvais plus*
- *Oui*
- *J'en pouvais plus et je sentais que j'avais besoin de prendre mon envol, bon j'avais des parents qui malgré tout, bon une mère très anxieuse, bon, je sortais le soir elle m'attendait en bas pour, jusqu'à ce que j'étais pas rentrée parce qu'elle était inquiète quoi et un père bon, qui tu fréquentes, je veux, je veux pas, bon c'est souvent je veux pas d'ailleurs hein et puis quand il voulait c'était pas le bon. Et donc voilà je voulais pas qu'on décide pour moi, ça c'était*
- *Et comme le directeur vous voulez pas qu'il décide pour vous aussi (rires)*
- *Et oui, et oui*
- *Et oui, les choses se reproduisent hein*
- *Oui. Oui. Oui, oui mais c'est, effectivement c'est*
- *Encore un peu dans le même rapport, il veut contrôler votre vie, vous demander ce que vous faites...*
- *Ah ça je supporte pas*
- *C'est pas possible ça ?*
- *Ah non !*

- Mais si on reprend ce que vous m'avez dit, c'est-à-dire que ça, enfin face à cette pression de la famille vous avez su à un moment donné dire « ça c'est bon pour moi et ça c'est pas bon pour moi »
- *Oui, oui*
- Je pense que ce qui est intéressant dans votre vie justement c'est peut-être d'analyser comment vous avez fait pour savoir ce qui était bon pour vous parce que ce que vous avez su faire une fois vous allez savoir le reproduire.
- *Oui, oui mais*
- Vous allez savoir le reproduire même si le contexte est différent
- *Oui mais là c'était que pour moi,*
- D'où l'intérêt
- *Et là c'est plus que pour moi*
- Oui mais d'où l'intérêt peut être de réfléchir, c'est ce qu'on disait tout à l'heure avec la balance, qu'est-ce que vous voulez de bon pour vous ?
- *(acquiescement)*
- Pas pour les autres, pour les autres vous savez ce qui est bon pour eux
- *Oui mais en plus*
- Voilà
- *Oui*
- Mais là en l'occurrence ce qui est bon pour les autres c'est pas forcément bon pour vous. Enfin j'en sais rien.
- *Ouais, ouais .*
- Ça ce serait intéressant de savoir qu'est ce qui est bon pour vous ?
- *A la nuance près c'est que j'ai un poste, dit comme ça en tout cas hein, à responsabilités.*
- *Oui*
- *Et la responsabilité c'est la responsabilité du bon fonctionnement des équipes et c'est là où*
- *(acquiescement)*
- *Parce que je pense que si c'était uniquement, uniquement pour moi, oui je m'en sortirais mieux. Je m'en sortirais mieux... Mais là c'est impacté, c'est... Il faudrait que j'arrive à me détacher de cette notion de responsabilité, de responsable, de responsabilités*
- *De devoirs.*
- *Ouais et puis bon je veux dire, mais je suis pff ça je suis pénible parce que, je vais loin des fois hein je vais jusqu'à prendre sur moi ce qui serait du registre du médecin. Et c'est, bon, et c'est pas prétentieux*
- *Oui*
- *Mais parce que c'est la réalité et je me dis, je me dis « mais attends mais où tu vas quoi ? » donc par rapport à ça aussi, maintenant j'essaie de me retenir et de me dire « ah non là c'est pas à toi d'y aller, c'est au médecin »*
- Ça veut dire que si vous preniez un poste d'infirmière tout ça vous pourriez plus l'assurer ?
- *Oui, mais ça me soulagerait*
- Vous croyez ?
- *Et bah oui, je veux plus cette notion de responsabilité*
- Et ça vous manquerait pas ? Parce que quand on est responsable, narcissiquement c'est valorisant, se dire finalement ce que je fais ça sert aux autres
- *Non, sincèrement je le ressens pas comme ça.*
- *D'accord*

- *C'est en ça, je pense que c'est ça qui fait que je ne me sens pas chef. Je ne me sens pas chef*
- (acquiescement)
- *Mais je sais que je suis responsable. Vous voyez ?*
- *Oui, oui*
- *Je suis, alors est ce que c'est le fait que je sois pas titulaire ? J'en sais rien, peut être que si j'étais titulaire... Mais j'ai même du mal à dire que je suis faisant fonction de, enfin je suis cadre, on m'a dit, même ici la directrice elle m'a dit « Mme DROUIN je veux plus vous entendre dire faisant fonction de cadre » et j'ai dit « mais c'est ce que je suis » elle m'a dit « non, vous êtes cadre. Faisant fonction de cadre c'est que vous êtes nommée cadre à ce poste » c'est vrai dans un sens, mais je peux pas le vivre comme tel.*
- (acquiescement)
- *Moi je suis faisant fonction de cadre, sous-entendu derrière je suis encore infirmière. Voilà. Je crois que c'est ça qui me rassure*
- (acquiescement)
- *En disant ça*
- *Mais sinon vous auriez fait l'école des cadres*
- *Exactement.*
- *Et je me serais donné les moyens de réussir*
- *Donc ça veut dire que si vous l'avez pas fait c'est bien qu'il y a quelque chose qui fait que vous ne voulez pas appartenir à cette catégorie.*
- *Non. Non, non. Et ça c'est clair dans ma tête*
- (acquiescement)
- *Je ne veux pas appartenir à cette catégorie c'est pour ça que par défaut je veux bien rester faisant fonction de cadre comme ça je fonctionne un peu sur les deux et puis... oui, c'est, voilà. Et si je ne fais pas l'affaire mettez moi sur un poste d'infirmière. Après je me débrouillerais de*
- (acquiescement)
- *De naviguer, d'aller ailleurs mais... Ou s'ils venaient à trouver quelqu'un, qu'ils le mettent sur le poste à condition que bon je me retrouve pas larguée, à la rue, qu'on me laisse le temps de me retourner. Mais je ne me bats pas pour rester à ce poste là*
- (acquiescement)
- *Je ne me bats plus. Je ne me suis jamais vraiment battue parce que ça n'a jamais vraiment été mon projet, j'ai été parachutée donc c'était, des fois on me dit « oui mais t'as dit oui », ben j'ai dit oui mais pff tant qu'il n'y a personne... Quand, bon, l'administration vient vous chercher pour vous dire « bon bah ça serait bien que quand le chef de service me dit quand même tu as les compétences, tu pourrais y arriver » donc j'ai accepté et j'ai accepté en pensant que ça allait être transitoire cette affaire là*
- (acquiescement)
- *Qu'à un moment donné bon il y aurait des gens qui partiraient à l'école de cadre et qui auraient envie de faire cadre en psychiatrie. Donc pendant plusieurs années, pendant trois quatre ans dans ma tête c'était transitoire donc je le vivais bien. Et puis après j'ai vu que non c'était plus transitoire quoi que pour le moment il n'y avait personne qui postulait là-dessus et puis bon... et puis c'est vrai que ben l'administration se satisfaisait de ce que je faisais, le chef de service aussi donc voilà est ce qu'ils vont accepter quelqu'un... Parce qu'en fait le risque je me disais quand j'ai accepté c'est « ou c'est toi ou c'est quelqu'un qui va arriver des soins généraux qui n'y connaîtra rien et avec laquelle bon pour lequel on va pas pouvoir avancer et pour lequel tu vas devoir guider... autant que ce soit une expérience de plus que tu vivras dans ta vie ». C'était intéressant mais j'étais partie dans ma tête que ça ferait que sur un premier temps*

- Que ce serait provisoire
- *C'était un provisoire qui a duré et qui là a été remis en question et la manière dont il a été remis en question j'ai pas supporté. Tout le monde, tout l'établissement était au courant pratiquement*
- Oui c'est ça
- *Et moi ça me tombe dessus, enfin je l'apprends tout à fait par hasard. Et quand je l'apprends ça avait déjà fait le tour de l'établissement donc c'est extrêmement désagréable.*
- Oui, surtout voilà c'est pas le fait que ce soit remis en question qui vous a gênée, c'est la manière dont les choses se sont faites
- *Voilà, oui et qui m'a fait écho avec la manière dont le directeur s'est pris avec mon collègue et d'autres, et d'autres hein parce qu'on en est tous au même point. Cette manière de fragiliser, de nous fragiliser, même les cadres sup, il a les cadres sup là...*
- *Oui, oui mais c'est stratégique*
- *Dur, dur. Donc voilà....*
- *Je pense que cette situation elle va, elle va évoluer de toute façon, c'est pas quelque chose qui va rester comme ça*
- *Oui, oui, mais toutes les situations évoluent*
- (acquiescement)
- *Maintenant c'est vrai que j'en suis à un stade où je me dis « essaye de te protéger quand même un peu quoi »*
- Oui et puis peut être imaginer des possibilités d'évolutions qui vous sont favorables pour éviter que des solutions vous soient imposées
- (acquiescement)
- Puisque vous avez su prendre des décisions pour vous à un moment où il fallait les prendre, en disant « bon ça je sais que c'est ça que je veux faire, ça c'est bien pour moi »
- (acquiescement)
- Et je pense que ça vous pouvez certainement le
- (acquiescement)
- Le reproduire
- *Mais pour le moment j'ai pas de piste, c'est ça qui me, qui me coince*
- Qu'est-ce qui vous faudrait alors, il faut avoir des informations complémentaires ?
- *Je sais pas. Je sais pas, je suis dans une phase là où je manque d'élan déjà, je suis plutôt négative, et... et du coup pfff je vois pas de piste concrète.*
- C'est forcément sur l'hôpital que des pistes peuvent être trouvées ? Ça ne peut pas être sur une clinique, ça peut pas être. je sais pas
- *Ben pff je voudrais bien pouvoir encore travailler pendant au moins deux trois ans sur, dans le milieu hospitalier public.*
- D'accord
- *Après, bon après je verrais, je veux dire après je me sentirais à l'aise mais c'est, pff bon c'est peut-être pas long deux trois ans au final, si les choses s'apaisent*
- Et sur Montélimar ? Parce que c'est l'hôpital de Valmont
- *Ouais, non, non, j'ai pas envie de m'encombrer de kilomètres, de temps perdu sur la route*
- C'est sûr
- *Oui, oui, oui, non mais je vais... non parce que là par contre oui je serais, j'arriverais à me protéger de ça. Je sais que je veux pas faire de kilomètres, je veux pas... je veux pas perdre du temps, je veux pas non plus me retrouver sur un poste à devoir... donner plus qu'il n'en faut, enfin à devoir travailler pour trois alors que, à mon âge quoi*

- (acquiescement)
- *Maintenant*
- (acquiescement)
- *Non et en même temps je, bon je voudrais faire quelque chose d'intéressant, je voudrais pas me mettre au placard*
- (acquiescement)
- *Mais il y aura peut-être par la suite des postes*
- *Des créations de postes se font pour l'hôpital ou pas ?*
- *Création*
- *Si jamais vous aviez des*
- *Sur le nouvel hôpital là ?*
- *Oui, ou l'ancien*
- *Ah non parce que là, enfin c'est le, si on parle de psychiatrie, c'est toujours sous le, sous la houlette du Valmont. Et là non, je vais pas demander ma mutation. Mais je peux rester sur ce poste-là, rien ne m'y empêche puisque j'ai été rassurée par la DRH*
- (acquiescement)
- *La DRH ici, et je pense que ce qui faut pour moi c'est un peu ce que j'ai mis en place timidement, c'est que j'arrive à travailler sur mon engagement, mon investissement... au niveau du service, au niveau des personnels, bon... que je sois un peu moins... mère poule*
- (acquiescement)
- *Et encore que c'est pas le mot mais je suis exigeante aussi ; je suis exigeante pour moi et du coup je suis un peu exigeante pour les autres c'est-à-dire que j'aime bien que les choses soient faites... bien faites ! Avec le, enfin le moins mal possible quoi hein je veux dire donc... ça demande un contrôle fréquent et compte tenu de la disparité des lieux dans lesquels je dois intervenir je peux pas trop... enfin contrôle, pff c'est pas non plus un contrôle en tant que tel parce que je fais quand même, je fais confiance. Mais bon, s'il y a quelque chose qui tourne pas rond, là ça porte atteinte à la confiance.*
- *Oui. Il y a peut-être des choses que vous pouvez laisser, les déléguer, ou vous pouvez laisser les autres mettre en place.*
- *Je délègue pas mal*
- *D'accord*
- *Non parce que, c'est vrai que je... je trouve que c'est plus intéressant, moi je trouvais que c'était intéressant pour moi, que les gens me disent « bah tu sais, tu fais ce qu'il faut faire, tu fais ce que tu as à faire, débrouilles toi »*
- (acquiescement)
- *Moi ça me plaisait donc du coup et l'ai mis en place pour les autres.*
- *Et les autres ça leur plait aussi ?*
- *J'espère, enfin je pense*
- *Parce que provisoirement ça peut être une façon pour vous de ne pas être surbookée de tous les côtés hein*
- *Ouais, ouais. Je suis obligée de toute façon de mettre en place parce que je suis pas là, je suis pas dans les services tous les jours hein*
- *Oui. En plus c'est formateur pour eux.*
- *Tout à fait, tout à fait. Donc moi je trouve que c'est intéressant parce que ça veut dire bon « voilà je te reconnais comme responsable possible, tu es compétente, tu peux faire et je te laisse faire, je te fais confiance »*

- (acquiescement)
- *Et bon jusque-là ça a jamais été vraiment, ma confiance a jamais été vraiment trahie quoi. Sur des petites trucs des fois, des banalités, mais sinon, non, ils le jouent assez bien ce jeu, mais c'est vrai que des fois je me dis « mais peut être que tu leur en demandes trop »... j'en sais rien*
- Si tout se passe bien, s'ils vous font pas remonter des difficultés c'est que, c'est que... il n'y a pas de souci à se faire
- *Ils se débrouillent sur le plan Logistique*
- *Oui, j'espère, j'espère*
- Il faut laisser passer un petit peu de temps pour voir comment les choses vont évoluer
- (acquiescement) *Oui déjà il va y avoir l'évolution qui va être que j'aurais une responsabilité de moins hein en*
- Oui d'ici le mois de prochain
- *Ouais, d'ici un gros mois je pense. Enfin si c'est plus tôt ce serait encore mieux. Et puis, et puis voilà, je crois que là aussi de toute façon on est en pleine mouvance avec ces délocalisations donc il faut qu'on se pose et puis que chacun on arrive à... à prendre nos repères et à mettre en place une organisation de travail qui soit confortable, plus confortable que ce qu'on a connu jusqu'à maintenant donc ça c'est quelque chose qui peut... aussi se travailler hein. Donc on va voir*
- *D'accord. Avant qu'on se sépare est ce qu'il y a un autre point que vous auriez souhaité qu'on aborde ? Est-ce qu'il y a d'autres choses dont vous souhaitiez parler ?*
- *Bah... pfff, c'est vrai que c'est parti sur les difficultés professionnelles, au départ mais... Non là je trouve que j'ai... Je me suis dégagée de beaucoup de choses. Et puis... ce que vous m'avez renvoyé... j'apprécie.*
- Merci
- Bah oui non mais c'est, c'est le contexte qui fait que
- (acquiescement)
- *Parce que c'est vrai que je ne me livre pas comme ça, déjà*
- Compte tenu de votre position c'est pas facile
- *Voilà. C'est pas facile et je crois que c'est aussi peut être un peu ma façon de fonctionner, ma personnalité. Je pense que derrière tout ça il y a une fierté, un certain amour propre...*
- (acquiescement)
- *Et... et bon c'est vrai que c'est bien de*
- (acquiescement)
- *Je dirais même que c'est reposant (rires)*
- Oui, oui (rires) comme ça vous changez de position
- *Et ben oui non mais c'est pas ça parce que même quand je me questionne sur moi, je pose la question et il faut que j'aie chercher la réponse (rires) donc (rires) il n'y a pas, il n'y a pas le croisement... comment dire, le regard croisé quoi.*
- On peut reprendre cette discussion plus tard si vous le souhaitez
- (acquiescement)
- Je vais peut-être arrêter le petit appareil, il faut que j'appuie sur le bon bouton, parce qu'alors
- Si vous effacez tout...

ENTRETIEN Mme Christine A. (infirmière en pneumologie) : Centre Hospitalier de Montélimar

Entretien non enregistré

(les hésitations, les phrases coupées, tous les tics de langage, le comportemental... ne sont donc pas retranscrits)

- Je peux vous demander votre nom et votre fonction à l'hôpital?
- *Armand Christine, je suis infirmière en pneumologie*
- Vous êtes depuis longtemps dans ce service ?
- *Oh oui, depuis 1982, avant j'étais à Roanne*
- Vous avez eu connaissance de moi comment ?
- *C'est le docteur Rosati qui m'a trouvé très stressée et qui m'a dit qu'il y avait une personne qui faisait sa thèse sur les infirmières à l'hôpital*
- Excusez-moi, il risque d'y avoir quelques « blancs » dans l'entretien, car je prends des notes, mon magnétophone m'a lâché il y a quelques jours ; j'ai eu des soucis avec l'entretien précédent
- *C'est pas grave, je parlerai pas trop vite*
- *Oui, donc, elle m'a trouvée stressée*
- Vous savez pourquoi ?
- *Oui, dans le service, on a récupéré la diabéto, l'addicto et la néphro ça fait beaucoup et on n'est pas plus nombreuses. Ce sont des malades qui demandent beaucoup de suivi et qui sont en général très stressés... et puis on n'est pas formés pour faire de la psycho et ces personnes ont vraiment besoin d'être aidées sur le plan psychologique*
- Il n'y a pas de psychologue à l'hôpital
- *Si, mais je connais pas ce qu'elle fait ; en tout cas, on ne l'a jamais vue dans le service*
- Ces malades restent longtemps dans le service
- *Ca dépend, souvent ils passent quelques jours mais ils reviennent souvent ; et puis, il faut vraiment les accompagner pour leur traitement ; c'est pas facile de leur expliquer que le traitement demande beaucoup de suivi et que la réussite dépend d'eux ; je pense surtout aux personnes qui ont des addictologies*
- Ils viennent dans des situations d'urgence ?
- *Oui, parfois ils arrivent aux urgences et ils nous les envoient. Ils sont souvent en crise enfin, en phase aigüe. (soupir) C'est stressant. Mais avant qu'on ait récupéré la diabéto, l'addicto.... J'étais pas stressée, je venais travailler avec plaisir*
- C'est à cause de la charge de travail
- *Oui et non, mais je suis même stressée dans la vie maintenant*
- C'est à cause de problèmes personnels ?
- *Non, là ça va. Je m'entends bien avec mon mari, j'ai deux grands enfants, mais pas de problème particulier.... Mais même mon mari trouve que j'ai changé. Je suis plus souvent fatiguée, j'ai moins envie de sortir. Mes enfants me le disent aussi*
- Vous avez essayé de faire des choses pour vous ?

- *Je cours, ça me détend et puis je fais un peu de peinture de temps en temps mais même ça, ça m'énerve*
- *Vous faites quel type de peinture ?*
- *De l'aquarelle ; j'avais suivi des cours à Montélimar, ça me plaisait bien mais avec nos horaires bizarres, je n'ai pas pu continuer à aller aux cours*
- *Vous vous y remettrez plus tard ?*
- *Oui, quand je serai à la retraite, dans quelques années*
- *Vous attendez ce moment ?*
- *Oh oui alors et pourtant ce n'est pas moi ça, j'ai fait infirmière parce que je le voulais mais depuis je n'ai plus la même motivation*
- *Vous l'expliquez comment ?*
- *Ben, je vous l'ai dit : on a récupéré ces autres malades et en plus, il a fallu que je travaille avec un ordinateur. Je passe bientôt plus de temps à écrire qu'à soigner les gens, c'est le comble*
- *L'informatique vous pose problème ?*
- *Ben ,c'est pas ma génération même si on a un ordinateur à la maison, j'ai le temps pour comprendre et puis mon mari et mes enfants m'expliquent. Ici, on nous a posé un ordinateur et débrouille-toi ! Mais c'est pas si simple car on note tout ce qu'on a fait pour le malade, tout ce qui reste à faire et si on se trompe, c'est une catastrophe. Et puis, ça plante un ordinateur !*
- *Souvent ?*
- *Oh oui, souvent alors il faut bien marquer ce qu'on a fait. On revient à la formule papier mais après, il faut rentrer tout ce qu'on a fait dans la machine quand elle est réparée. Vous parlez d'un cirque !*
- *Les informaticiens ne viennent pas vous aider un peu ?*
- *Ils sont débordés, on les appelle partout. C'est souvent un des médecins qui bidouillent bien l'informatique qui nous dépanne ...mais il faut pas le dire, il n'a pas le droit. N'empêche que si on l'avait pas...*
- *C'est ce problème d'informatique qui vous stresse le plus ?*
- *Il y a ça et puis le reste. J'ai pas à me plaindre de ma surveillante, elle écoute, heureusement mais les malades qu'on reçoit sont parfois pénibles... et il semble que les gens sont de plus en plus exigeants. On est parfois leur boy !*
- *Comment ?*
- *Il y a beaucoup de personnes qui sont là pour peu de temps ; alors, elles veulent qu'on s'occupe d'elles tout de suite*
- *Vous pouvez leur expliquer ?*
- *Qu'on a trop de travail, qu'on n'est pas assez nombreuses, elles s'en fichent et puis vous savez, les gens qui viennent pour des problèmes d'addictologie sont pas toujours prêts à vous entendre, c'est spécial l'addictologie. Allez faire comprendre à un drogué ou à un alcoolique que vous n'avez pas le temps de vous occuper de lui tout de suite. Ils sont parfois en manque et pas faciles à gérer. C'est tendu parfois et heureusement qu'on a les médecins. On a beau dire, ils craignent plus un homme ! il s'impose plus qu'une femme. On a fait le même constat avec les infirmiers. Ils savent mieux se faire respecter, c'est comme ça.*
- *C'est ce que remarquent les soignants aussi en psychiatrie ?*
- *Je sais pas, je les rencontre jamais ces collègues, mais c'est bien possible.*
- *Qu'est ce qu'il faudrait faire ?*

- *Mettre plus de monde ou alors, avoir une équipe qui gère les personnes en état de crise, ça serait pas mal. C'est ce qu'on essaie de faire d'ailleurs mais on le fait partiellement étant donné le manque de personnel*
- *Ce problème a été remonté à la direction ?*
- *Oui, notre cadre l'a fait remonter. Elle fait ce qu'elle peut, nous soutient mais d'autre part, elle exige de moi que je sois aussi performante que mes collègues plus jeunes et je sens bien, quelquefois que ça l'énerve, elle pense que je stresse pour rien et que je me crée des problèmes ; c'est difficile de dire ce qu'on ressent ; on vous juge vite dans le travail ; il faut avancer sinon, on est critiqué.....*
- *Qu'est ce qui pourrait vous arriver ?*
- *Oh rien, on a la sécurité de l'emploi mais il y a mille façons de faire comprendre à quelqu'un qu'il est dépassé. C'est une question d'orgueil*
- *D'orgueil ?*
- *Oui, quand on voit dans le regard des autres « elle a encore rien compris » ça blesse et du coup, on fait d'énormes efforts.... Mais à la longue, c'est épuisant et puis, comme je vous le disais, ça n'était pas le cas avant qu'on récupère les autres patients.*
- *Vous aimeriez changer de service ?*
- *Oui et non : je l'avais demandé mais on n'a pas pu me trouver de place ailleurs et puis, j'aime bien mes collègues ici, ça m'ennuierait de les quitter*
- *Il y a certainement d'autres collègues bien dans les autres services ?*
- *Bien sûr, mais je ne les connais pas, j'ai mes habitudes*
- *Vous ne vous connaissez pas bien entre services*
- *Pas du tout, vous voulez dire, on ne se connaît pas du tout. Si on reste toute sa carrière dans le même service, on peut passer plus de vingt ans sans connaître les autres. Avec le travail en temps alterné, les astreintes de nuit, les week-ends, il est difficile de connaître les autres. C'est par l'intermédiaire des formations qu'on arrive à les rencontrer mais on fait peu de formation.*
- *Vous aimeriez quoi comme formation ?*
- *J'avais demandé la gestion du stress mais je suis sur liste d'attente. Il y a beaucoup de demandes. Ou alors une formation sur l'addictologie.*
- *Vous avez fait la demande ?*
- *Oui, à mon cadre mais elle m'a dit qu'elle faisait remonter. Depuis, plus de nouvelles*
- *Je voudrais revenir sur le fait que vous ne connaissez pas les autres agents ?*
- *(acquiescement)*
- *Est-ce que c'est important ?*
- *Très important. L'hôpital grossit , d'ailleurs, vous avez vu les bâtiments poussent comme des champignons. On va créer un service neuf pour le Galoubet, c'est bien pour les longs séjours. Il y a un bâtiment administratif tout neuf et la maternité va être refaite. Il y a plus de patients qui viennent et il serait bien de connaître les collègues pour savoir par exemple ce qu'ils ont fait au patient, s'il est passé dans plusieurs services. Pour d'autres problèmes comme l'informatique ou pour avoir des informations nouvelles, si on se connaissait mieux entre nous, on pourrait s'aider. Et on pourrait partager nos soucis*
- *Alors comment faire ?*
- *Je ne sais pas ; c'est difficile avec nos horaires. Il y a vraiment que dans les formations qu'on se rencontre. Ah si, on pourrait faire des présentations de ce qu'on fait dans notre service, je suis sûre que ça intéresserait mais quand et où ?*
- *C'est peut-être une idée à faire remonter ?*

- *Oui, pourquoi pas*
- Est-ce qu'il y a d'autres points que vous souhaitez aborder ?
- *Je sais pas*
- Puisque le docteur Rosati vous a dit ce que je venais faire, vous avez peut-être des attentes par rapport à moi ?
- *Elle sait que je suis stressé, que je dors mal, que je prends d'ailleurs des médicaments pour dormir, c'est pour ça qu'elle m'a dit que ça serait bien qu'on en discute*
- Je peux parler avec vous de ce que vous vivez, principalement au travail mais je ne suis pas psychologue
- *Je sais....mais personne ne joue votre rôle ici. Il n'y a pas de psychologue qui peut aider à prendre du recul, à mieux comprendre comment tout ça fonctionne*
- Quoi tout ça ?
- *Et bien ce qu'on vit au travail, ce qui pose problème, ce qu'on ressent*
- Vous pensez qu'on a abordé tout ça dans l'entretien ?
- *Plus ou moins. Comment je peux faire pour être moins stressée ?*
- C'est vraiment les changements dans votre travail qui vous stressent, ceux dont vous m'avez parlé ?
- *Oui, c'est tout*
- Alors je crois que le fait d'en avoir parlé à votre hiérarchie peut permettre déjà de prendre conscience du problème. Et si on ne vous propose pas d'autre poste, qu'est ce que vous pouvez faire pour vous ?
- *Je cours, je vous l'ai dit*
- Il y a d'autres choses que vous aimez faire ?
- *J'aimerais de temps en temps faire une thalasso.*
- C'est possible ?
- *Oui, mon mari n'y verrait pas de problème*
- Alors, y a qu'à ! Et puis ?
- *Et puis apprendre à moins me faire du souci, ça c'est pas facile*
- Vous avez essayé de faire de la relaxation ?
- *Non*
- Je sais qu'il y a des sophrologues à Montélimar et d'autres personnes qui font de la relaxation type méthode Schultz ou Jacobson. Vous devriez vous renseigner auprès des kinés de l'hôpital, au Galoubet. Ils utilisent ces méthodes avec les personnes âgées.
- *Ah, c'est une bonne idée. Vous n'êtes pas de l'hôpital et c'est vous qui me dites ce qu'on y fait, c'est pas mal quand même*
- C'est peut-être parce que j'ai la chance de rencontrer beaucoup de gens, que je ne suis pas fermée dans un service
- *Oui, sûrement*
- Je pensais, pour l'informatique qui vous pose problème, est-ce que vous pouvez demander à un collègue qui s'y connaît de vous aider ?
- *Je peux demander au médecin qui nous dépanne, il est très sympa mais il a pas le temps.*
- Il peut y avoir d'autres personnes ?
- *Oui, un copain de mon fils est très bon en informatique*
- Il accepterait de vous aider un peu ?
- *Oh oui, je pense, je peux demander à mon fils*
- Qu'est ce que vous pouvez faire d'autre pour vous, pour vous faciliter la vie ?

- *M'obliger à aller manger au self pour mieux connaître les collègues des autres services*
- *Vous ne le faites pas ?*
- *Non, on a ¾ d'heure. Il faut se changer, se laver aller au self et puis reprendre ses vêtements de travail après. Ça prend au moins 20 minutes*
- *Il vous reste 25 minutes pour déjeuner ça vaut peut-être le coup*
- *Oui, c'est vrai, je ne faisais pas l'effort de le faire*
- *Et puis, ça vous change de l'environnement de travail*
- *Oui, et puis je ne peux le faire de temps en temps*
- *Vous voyez d'autres choses à me dire ?*
- *Non, je vois pas*
- *Bien, il ne me reste qu'à vous remercier pour votre participation*
- *Merci aussi*

ENTRETIEN Mme Muriel B. (aide-soignante en oncologie/gastrologie)
Centre Hospitalier de Montélimar

Entretien non enregistré

(les hésitations, les phrases coupées, tous les tics de langage, le comportemental... ne sont donc pas retranscrits)

- Je vais vous demander votre nom et votre fonction
- *Muriel Barbolosi, je suis aide-soignante en onco – gastro*
- Depuis longtemps ?
- *Oh oui, depuis 30 ans*
- Toujours dans le même service ?
- *Non, j'ai fait 12 ans de pneumo et 18 ans en onco-gastro*
- A Montélimar ?
- *Oui, oui à Montélimar*
- Alors, vous connaissez bien l'hôpital ?
- *On peut dire ça*
- Qu'est-ce que vous pourriez dire des évolutions ?
- *En dire ? oufffff ! je sais pas. Il y a eu beaucoup de changements. On a changé de direction, de cadres, il y a eu des changements dans les locaux, dans les soins.... Un peu tout*
- Qu'est-ce que ça a entraîné ?
- *Des difficultés à s'adapter parce qu'on n'est jamais au courant de rien. On voit les changements quand ils arrivent*
- Par exemple,
- *Eh ben, par exemple : dans notre service au départ, c'était de la gastro. C'était déjà un service d'ûr. Beaucoup de cancers, de malades qui demandent beaucoup de soins. Et puis, l'onco a débarqué chez nous, on nous l'avait même pas dit. Ce sont des malades qui demandent encore plus de soins que ceux de pneumo, et on est pas plus nombreux.*
- Comment vous vous êtes organisés ?
- *Comme on a pu ! on nous a dit : « le service évolue ». facile à dire. En fait, les gens d'onco ont pris notre place*
- Comment ça ?
- *On leur a fait de la place mais du coup, nous, on a passé au second plan. Des anciens sont partis, ils ne reconnaissaient plus le service. Et puis, notre cadre, elle s'occupe plus des gens d'onco que de nous les anciens*
- Vous savez pourquoi ?
- *Elle est jeune, elle veut faire avancer les choses alors ce que disent les plus vieux.....*
- Hum
- *C'est très d'ûr, je trouve. En plus moi, j'ai autant d'attention pour les malades que pour ma famille. Ce qui leur arrive ça me touche. Je suis toujours disponible et il y en a qui en profitent*
- (acquiescement)
- *Je ne sais pas dire non et quand il faut faire du travail en plus pour que les gens soient mieux, je le fais*
- Hum

- *Les jeunes, elles fonctionnent pas comme ça. Elles font leurs heures, c'est tout. Alors quand on leur demande quelque chose de plus, elles disent qu'elles n'ont pas le temps. Moi je sais pas travailler comme ça. A mon époque, on ne comptait pas son temps. Quand il fallait faire un soin pour le malade, on le faisait. On doit leur apprendre comme ça à l'école*
- Vous croyez ?
- *Oui sûrement ; remarquez, finalement, elles n'ont pas tort. Pour ce qu'on est reconnu ; C'est pas parce que je fais des choses en plus qu'on me respecte plus.*
- C'est qui « on » ?
- *Ben, la cadre. Tenez par exemple, la semaine dernière, j'étais en repos le week-end. Ma cadre m'a appelée à la maison ; il manquait une aide-soignante, ma collègue était malade. Elle m'a demandé si je pouvais pas revenir travailler à l'hôpital, elle ne savait pas comment faire, elle était coincée ; Elle m'a fait tout un discours, que je pourrai récupérer quand je veux ; je sais très bien que c'est pas vrai. Qu'elle savait qu'on peut compter sur moi que j'ai de la conscience professionnelle. Tu parles, c'est du pipo. C'est pas la première fois que je me laisse avoir, je sais très bien qu'il n'y aura rien derrière mais j'y suis quand même allée.*
- Vous pouviez refuser ?
- *Oui, bien sûr, mais je suis un peu c....., je ne sais pas refuser. Et puis je le fais pour les malades, eux ils y sont pour rien*
- Ce problème arrive souvent ?
- *Mais tout le temps.*
- Et la direction, elle est au courant ?
- *Bien sûr, mais elle s'en fou. Tant que le travail est fait et que le service tourne. Mais je pense que ça ne sera pas comme ça avec les nouvelles. Quand les femmes de ma génération seront à la retraite, ça va changer, les jeunes ne sont pas prêtes à accepter ça...et elles auront raison ; c'est vrai c'est pas possible d'avoir une vie privée, j'aurais pu avoir quelque chose de prévu.*
- Vous lui auriez dit ?
- *Oui mais quand même*
- Si vous aviez eu quelque chose de prévu, il aurait fallu qu'elle cherche quelqu'un d'autre, c'est tout
- *Je sais, je suis bête, je sais pas dire non et puis, les collègues le savent aussi. Je suis sûre que si elle a téléphoné aux autres, elles lui ont dit : « demande à Muriel, elle doit être disponible »*
- Pourquoi vous ?
- *Parce que je suis seule ; je suis divorcée depuis un an et je suis toujours disponible pour les autres*
- Oui, mais vous avez aussi une vie privée
- *Oui mais elles savent à l'hôpital que je ne fais pas grand-chose quand je suis de repos. J'ai une fille qui a deux petites filles mais elle se débrouille, alors que d'autres collègues ont des enfants petits.*
- Vous avez quand même besoin de vous reposer ?
- *Ah ça oui, d'autant plus que j'ai arrêté un an : j'ai eu beaucoup de problèmes osseux ça s'est terminé par une opération par une prothèse de hanche. J'ai arrêté quand... un an et j'ai pas voulu reprendre à mi-temps*
- Pourquoi ?
- *Pour des questions d'argent et puis, j'étais seule chez moi, j'avais peur de déprimer, alors c'est vrai que j'aime aller dans le service, j'aime bien mes malades...et leurs familles. Ils sont dans des situations tellement difficiles, ils ont vraiment besoin qu'on les aide*
- Qu'est-ce que vous faites pour vous ?

- *Pour moi ?*
- (acquiescement)
- *Euh.....je sais pas, j'ai pas besoin de grand-chose*
- Mais pour vous détendre, vous avez eu une grosse opération il y a un an
- *C'est vrai que je suis très stressée et que j'aurais besoin de me détendre.*
- Qu'est-ce qui vous stresse le plus ?
- *Le manque de reconnaissance de ce que je fais par ma cadre, par les collègues aussi et la peur de me tromper dans les soins que je fais*
- Avec l'expérience que vous avez, il y a peu de risque
- *Si, je crois que je manque de confiance en moi, j'en suis même sûre et malgré mon âge, ça change pas, je crois que j'ai gardé un fond de timidité ; quand j'étais petite, j'étais très timide. Je n'osais jamais dire non, et finalement je faisais tout ce que mes frères et sœurs ne voulaient pas faire*
- Vous aviez beaucoup de frères et sœurs ?
- 5
- Et vous étiez laquelle ?
- *J'étais la deuxième*
- Vos parents étaient sévères ?
- *Ma mère non, mais elle avait 6 enfants, alors, il fallait que ça marche. Mon père était, comment dire, pas très communicatif. Je crois que je n'ai jamais discuté seule avec lui pendant toute mon enfance. A part le travail, pas grand-chose comptait.*
- Et vous attribuez cette timidité à votre enfance ?
- *Oui, j'ai toujours été sous la coupe de ma sœur aînée qui était un vrai adjudant ! Un peu comme ma chef d'ailleurs, c'est drôle maintenant qu'on en parle, je trouve qu'elles se ressemblent beaucoup !*
- Oui mais vous avez grandi, alors qu'est ce que vous pourriez faire maintenant pour vous imposer ?
- *Dire non*
- Il y a des risques ?
- *Euh.....non, ils vont pas me virer de toute façon !*
- Alors pourquoi vous ne le faites pas ?
- *Je crois que j'aime pas déplaire aux autres*
- Vous avez peur qu'ils ne vous aiment pas ou plus ?
- *Oui, je crois*
- Ca serait grave ?
- *Oh..... non, après tout on ne peut pas plaire à tout le monde*
- Bon, alors vous essayez ?
- *D'accord*
- Qu'est ce que vous pourriez faire de plus pour vous rendre la vie plus agréable dans votre travail ?
- *Faire des gâteaux de temps en temps*
- Ah bon !!
- *Oui, je cuisine très bien et j'avais fait des gâteaux à une époque et personne ne voulait croire que c'était moi qui les avais fait.*
- C'était à une occasion particulière ?
- *Non, comme ça ; ça m'avait dit. Et tout le monde avait apprécié, ça avait mis une bonne ambiance*
- Il y a longtemps ?
- *Oh, oui, c'est avant que je sois opérée et c'était avec l'ancienne cadre*
- Et maintenant, avec la nouvelle, elle le prendrait comment à votre avis ?

- *Oh, bien, elle serait sûrement surprise*
- *Alors, allez, faites*
- *D'accord*
- *Est-ce que vous pourriez faire autre chose qui vous serait agréable ?*
- *Dans le travail ?*
- *Oui*
- *Aller manger de temps en temps avec une collègue qui m'a invitée plusieurs fois chez elle*
- *Au self ?*
- *Oui, au self*
- *Et puis ?*
- *Discuter un peu plus avec les filles d'onco. C'est vrai que quand elles sont arrivées, elles nous ont piqué un peu la place mais certaines ne le voulaient pas, ça s'est fait comme ça ; elles n'ont pas eu le choix elles non plus. Je pourrais peut-être leur parler du service avant et voir ce qu'elles pensent du service maintenant*
- *C'est une très bonne idée, bravo. Vous oserez ?*
- *Oui, peut-être*
- *Elles sont très différentes des personnes de la pneumo ?*
- *Elles sont plus jeunes pour la plupart mais sinon, elles voient bien les problèmes du service comme nous les anciennes et elles aimeraient aussi qu'il y ait plus d'échange avec la cadre*
- *Et par rapport aux patients ?*
- *Elles vivent les mêmes choses, on est toutes dans le même bateau et puis petit à petit ça devient un même service ; on sent de moins en moins la différence pneumo / onco puisqu'on soigne toutes des gens qui ont les deux pathologies.*
- *(acquiescement)*
- *On partage souvent des avis sur les malades, sur leur famille et on a souvent la même façon de voir les choses. On est pas si différentes que ça finalement en tout cas pour les soins. On est toutes infirmières ou aides-soignantes donc c'est un peu normal. D'ailleurs chaque fois qu'il y a un décès, c'est là qu'on se comprend le mieux*
- *Vous l'interprétez comment ?*
- *Je ne sais pas. Sans doute que devant la mort, on n'est pas différent.*
- *Vous en parlez en réunion de service ?*
- *Non, il y a peu de réunions de service. Il y a que les réunions de relève et on en parle à cette occasion*
- *Est-ce que vous voyez autre chose à me dire ?*
- *Non, j'ai dit beaucoup de choses*
- *Alors, on arrête là*
- *D'accord*

ANNEXE I

Retranscription des entretiens

de FIRMINY

Entretien Madame Fatia H.R.(aide-soignante aux urgences)

- Je vais vous redemander votre nom, donc madame H.R., c'est votre nom ?
- *Oui c'est mon nom.*
- Voilà. Et Fatia c'est votre prénom ?
- *Voilà.*
- D'accord. Donc vous êtes aide-soignante ?
- *Aide-soignante.*
- Aux urgences à Firminy.
- *(acquiescement)*
- Et ça fait longtemps que vous êtes aux urgences ?
- *Euh... six ans.*
- D'accord... Et avant, vous étiez où ?
- *Euh ... Moi j'étais au A2 en service gastro et sevrage d'alcoologie.*
- Au A2.
- *Voilà, au service gastro entéro... et sevrage d'alcoologie.*
- D'accord.
- *Voilà, sinon j'ai fait.*
- Et vous y êtes restée longtemps ?
- *Euh je suis restée euh six ans aussi, cinq ans, cinq ans.*
- Voilà. Et avant ?
- *Avant... Bah j'étais en long séjour, je suis restée un an au L1, le nouveau qui a été fait.*
- *(acquiescement).*
- *Et quatre ans en long séjour en gériatrie. J'ai été en géronto psy un an et avant quatre ans en gériatrie voilà, sinon j'ai eu.*
- Oh zut (j'ai appuyé malencontreusement sur une touche du magnétophone).
- *Je peux vous parler, oui ?*
- Oui oui oui, allez y je vous en prie il n'y a pas de soucis (rires).
- *D'accord (rires). D'abord j'ai eu mon diplôme en En 85, d'aide-soignante.*
- *(acquiescement).*
- *Sinon bah avant j'étais quelqu'un qui était très polyvalente, j'ai fait plusieurs années aide manipulatrice en radiologie.*
- *(acquiescement).*
- *Voilà j'ai fait A.S.H aussi.*
- *(acquiescement).*
- *Voilà j'étais volante, A.S.H., euh j'ai travaillé à la lingerie.*
- Toujours ?
- *Toujours à l'hôpital ouais.*
- Toujours à Firminy ?
- *Ouais j'ai fait tous les services (rires).*
- (rires) vous connaissez bien l'hôpital alors ?
- *Ouais j'ai fait la lingerie, euh j'ai fait l'entretien, l'équipe d'entretien pendant un an, voilà.*
- *(acquiescement).*
- *Euh qu'est-ce que j'ai fait encore... J'ai fait le standard, de jour, de nuit.*

- (acquiescement).
- *J'ai travaillé comme auxiliaire puéricultrice aussi. Voilà... Et à l'âge de dix-huit ans je suis partie un an en Algérie.*
- (acquiescement).
- *Là-bas j'ai fait une formation de... J'avais envie de connaître mes origines et envie de connaître le fonctionnement de... J'avais envie ouais de connaître mes origines.*
- (acquiescement) .
- *J'ai fait.... Une formation d'un an... d'auxiliaire puéricultrice voilà... Et après j'ai travaillé dans un hôpital en chirurgie infantile à Alger.*
- D'accord.
- *Vers dix-neuf ans. Voilà.... Et avant ça j'ai passé un C.A.P. d'aide maternelle parce qu'au départ je voulais m'occuper d'enfants.*
- Des petits (rires).
- *Des petits et puis bon avec l'évolution je me suis retrouvée aide-soignante.*
- Ok... Donc maintenant vous êtes aux urgences depuis six ans ?
- *Ouais.*
- Bien donc je sais pas, qu'est-ce que vous voulez me dire, comment vous vivez votre métier ... ?
- *Euh c'est vrai qu'aux urgences on apprend beaucoup de choses au niveau technicité voilà... que j'avais pas, c'est pour ça que j'ai demandé... euh ma mutation de la... de la médecine... voilà.*
- (acquiescement).
- *En médecine c'était plus relationnel et voilà.... Je trouve que j'ai beaucoup appris niveau technicité et puis bon il y a plusieurs... Il y a plein plein de pathologies que je connaissais pas aussi. Voilà...*
- C'est-à-dire que les gens là restent combien de temps dans le...
- *Deux jours à peu près.*
- Deux jours ?
- *Ouais, deux jours. Deux jours simplement...*
- Et après ils sont mutés dans les services.
- *Et après ils sont montés dans les services oui, oui, oui.*
- D'accord. Et vous êtes nombreux aux urgences enfin je veux dire en tant qu'aides-soignantes et infirmières.
- *Six aides-soignantes et les infirmières je crois bien qu'il y en a quinze à peu près. Il y a beaucoup plus d'infirmières que.... Que d'aides-soignantes.*
- D'accord.
- *Oui !*
- Et les médecins donc ils sont au nombre de combien ?
- *Euh...attendez alors il y a le chef de service, il y a... ils doivent être six, sept, à peu près oui... Je pourrais pas vous dire le nombre exact...*
- Bon ça fait rien.
- *C'est important ?*
- Non, non, non c'est pour avoir une idée.
- *Ils doivent être six. Ouais six à peu près.*
- (acquiescement).
- *Six sept ouais.*
- Et là donc vous avez des horaires de journées ou alors de nuit aussi ? Comment ça se passe ?

- *Euh non soit du matin, soit du soir.*
- D'accord. Matin.
- *Ou soir.*
- Donc c'est six heures trente, je suppose.
- *Sept heures moins quart deux heures et quart, deux heures moins quart neuf heures et quart.*
- Treize heures quarante-cinq c'est ça.
- *Neuf heures quinze ouais vingt et une heure quinze voilà...*
- Et au niveau des weekends vous en avez ?
- *Alors on fait un sur deux ouais à peu près ouais, parce que des fois on en fait deux à la suite parce que là, ça a changé de, on a changé de roulement comme ils ont pris une personne en plus, une aide-soignante en plus qui fait les consultations.*
- Le weekend ?
- *Non, qui fait les consultations externes.*
- Voilà, pour alléger le service.
- (acquiescement) d'accord, au niveau du roulement... Oui et quoi d'autre ? (rires)
- *Par rapport à l'évolution vous voulez dire ?*
- Euh comme vous voulez, il n'y a pas de problèmes.
- *Oui enfin bon, là je commence à être un peu... moi j'aime bien bouger, je commence à être... les urgences je commence à en avoir marre un petit peu.*
- Vous avez envie de faire autre chose ?
- *Ouais j'ai envie de changer, de faire autre chose... Et puis bon... Bon j'ai cinquante et un ans... Bon c'est vrai que c'est une équipe de jeunes euh (soupirs).*
- Et alors, qu'est-ce que ça fait ? (rires)
- (rires) *bon on a plus d'expérience déjà, on a plus d'expérience.*
- Bien sûr.
- *C'est ça, il y a l'expérience, il y a... Et puis bon physiquement on est beaucoup plus... plus fatiguée.*
- Ah c'est ça, ce que vous voulez dire, l'équipe de jeunes ils vont plus vite ?
- *Non !*
- Non ? (rires)
- *Pas forcément, pas forcément mais bon il y a un manque de respect par rapport.*
- Ah ?
- *Ouais, moi je trouve ouais. Des fois ils se rendent pas compte... C'est vrai qu'au niveau aides-soignantes, on est beaucoup plus âgées, elles se rendent pas compte qu'elles sont avec des, qu'on pourrait être leur mère, ou alors elles sont.... Elles se rendent pas compte euh... bon que... Bon qu'on a plus d'expérience qu'elles et puis bon on est beaucoup plus... fatiguées voilà. Elles vous en demanderaient... elles vous en demanderaient beaucoup, je sais pas comment je pourrais vous dire...je sais pas moi quand j'ai commencé je me souviens il y avait le respect de la personne.*
- (acquiescement).
- *Il y a moins de respect maintenant de la personne beaucoup plus âgée. Quand j'avais commencé quand il y avait des, des...des soignants de mon âge je leur disais non c'est bon je m'en occuperai voilà je (rires).*
- On les protégeait ?
- *On les protégeait, mais maintenant moins je trouve. Voilà. Qu'est-ce que je pourrais vous dire encore ?*
- Et le cadre infirmier c'est des jeunes aussi ?

- *Infirmier c'est l'équipe de jeunes.*
- *Oui ?*
- *C'est que des jeunes, il n'y a que des jeunes.*
- *D'accord.*
- *Voilà, et je trouve qu'il y a un décalage. Je trouve qu'il y a un décalage par rapport... par rapport aux aides-soignants, ouais il y a un décalage ouais.... Voilà.... Bah l'évolution il y a toujours à apprendre hein.*
- *(acquiescement).*
- *Bon moi je, bon c'est depuis trente-deux ans que je suis à l'hôpital j'ai encore beaucoup de choses à apprendre hein, alors ça peut être là ou ailleurs c'est pour ça que j'aimerais bien aller en cardiologie là pour, j'aimerais bien prendre le système circulatoire ouais.*
- *C'est un métier qui vous plaît ?*
- *Ouais.... J'ai toujours voulu faire ça... J'ai toujours voulu m'occuper des autres. (rires)*
- *(rires)... Donc ce métier que vous faites depuis déjà quelques années euh... qu'est ce qui a changé ? En plus ou en moins. ?*
- *Euh... moi je trouve qu'il n'y a rien qui a changé hein sauf que bon qu'on évolue et puis c'est tout hein moi je pense que... pff... Chaque personne doit évoluer à sa façon hein.*
- *(acquiescement).*
- *C'est.*
- *Mais au niveau de l'hôpital rien n'a changé ?*
- *... depuis le début ?*
- *Oui !*
- *Bah je trouve que... moi je pense qu'il y a beaucoup plus de travail parce que bon... la population a vieilli déjà... c'est une autre population, c'est une population qui est beaucoup plus âgée.*
- *(acquiescement).*
- *Voilà je trouve que, si ça a évolué quand même parce que chacun est à sa place, bon moi à mon époque bon j'étais aide-soignante, auxiliaire puéricultrice euh... si au niveau des soins je trouve que ça a... ça a évolué quand même, c'est des soins qui sont beaucoup plus.... Comment on appelle ça... beaucoup plus... il y a plus de... meilleurs soins, voilà... chacun est...*
- *Plus de qualité ?*
- *Comment ? En qualité moi je trouve hein.*
- *Ah bon.*
- *Oui, oui, ça a beaucoup évolué oui au niveau qualité, oui, moi je trouve hein oui, oui.*
- *C'est dû à quoi à votre avis ?*
- *Euh.... C'est du à quoi... bah par rapport euh... (soupir) la formation d'aide-soignante aussi. Bon au début quand, moi je vois quand j'étais euh au départ elles étaient formées au sein de l'hôpital j'ai trouvé qu'il leur manquait un... bon moi j'ai été, j'ai été dans une école.*
- *D'accord.*
- *Je trouve qu'au niveau de la formation il y a une évolution moi je trouve, au niveau de la formation à la base de l'école d'aide-soignante ouais ...*
- *Vous voulez dire que... elles étaient formées.*
- *Au sein de l'hôpital ouais.*
- *D'accord, et finalement il manquait une partie théorique c'est ça ? Ou... non ?*
- *... J'ai trouvé ouais.*
- *Enfin je sais pas hein.*

- *Oui au niveau théorique ouais, au niveau observation, théorique... ouais, il manquait quelque chose ouais... il manquait quelque chose ouais, ouais, ouais...que là bon, quand on est formée à l'extérieur, bon.*
- *Là c'est.*
- *Je sais pas où elles étaient formées, où elles étaient en stage... ici il me semble, je m'en souviens plus comment ça s'était passé...*
- *(acquiescement).*
- *Je crois bien que c'était ici mais...*
- *(acquiescement).*
- *Bon ça remonte tellement loin... que c'était pas la même formation oui.*
- *D'accord.*
- *Un décalage, moi j'ai trouvé un décalage ouais...*
- *D'accord... Donc c'est... ce qui favorise la qualité des soins ?*
- *Maintenant ?*
- *Que vous disiez...*
- *Je trouve que c'est plus de qualité ouais.*
- *(acquiescement).*
- *Au niveau de la formation d'aide-soignante ouais, c'est, c'est autre chose...*
- *D'accord... Oui, sinon quoi ? (rires) Qu'est-ce que vous voulez me dire sur votre métier ?*
- *Euh !*
- *Enfin sur votre métier, sur l'environnement sur... le service, ce que vous voulez.*
- *...Le service, bon euh (soupir)... je suis quelqu'un qui est assez diplomate dans le travail hein, je... voilà il faut...*
- *Il y a une bonne ambiance ?*
- *Euh... (soupir) bon moi, j'ai pas des affinités avec tout le monde hein (rires).*
- *(rires).*
- *Il y en a certaines dont j'irais pas raconter ma vie voilà bon (rires) il faut dire ce qu'il en est bon, il n'y a pas de...*
- *Oui, oui !*
- *Mais bon (soupir) niveau de l'ambiance (soupir)... bizarre des fois, je trouve que...je trouve pas qu'il y ait une... (soupir) je trouve pas qu'il y ait une super ambiance hein... voilà...*
- *Et c'est, c'est dû à quoi, à votre avis ?*
- *Humm... je trouve qu'il y a beaucoup de... au niveau aides-soignants/infirmières des fois il y a beaucoup de... au niveau du travail ouais... des fois c'est... puis c'est vrai qu'il y a certaines personnes qui... comprennent pas que des fois l'infirmière elle a beaucoup de travail elle est débordée, par rapport aux toilettes, des fois il y a un peu des conflits... parce qu'aux urgences on travaille en binôme.*
- *Oui !*
- *Voilà et je trouve que... (soupirs)... puis bon voilà c'est vrai qu'il y a certaines infirmières il faut tout leur faire bon (rires) vous êtes un petit peu leur bobonne des fois (rires) puis elles se rendent pas compte qu'on a cinquante ans (rires).*
- *(rires).*
- *Comment je pourrais vous dire... humm... sinon dans l'ensemble il y a... oui sans plus ouais au niveau de l'ambiance j'aimerais bien changer d'équipe là (rires).*
- *(acquiescement).*
- *(rires).*

- D'équipe et de service (rires).
- *D'équipe et de service ouais parce qu'au bout d'un moment quand on connaît bien les personnes (soupirs).*
- (acquiescement).
- *Quand on sait qu'on va venir travailler avec telle personne... pff... on n'a pas trop envie hein... c'est vrai que chaque personne a... il faut s'adapter à...*
- (acquiescement).
- *A chaque personne, sa façon de travailler, de voir les choses, de....c'est vrai qu'on n'évolue pas, on n'évolue pas de la même façon ouais.*
- Et là il y a des, des réunions, est ce qu'il y a des moments de convivialité que vous vous partagez, enfin des.
- *Oui euh...*
- Des éléments qui regroupent les personnes ?
- *Oui quand on mange ensemble, au petit déjeuner aussi euh... mais bon je trouve que c'est pas une... c'est pas une relation saine (rires).*
- Ouais (rires).
- *(rires) je trouve qu'il manque quelque chose oui ... on n'est pas sincère, on n'est pas...*
- Donc si on...
- *On dit pas les choses ouais, des fois (rires)... mais bon moi je viendrais travailler pour... bon c'est pas pour l'équipe que je viens, bon c'est pour les patients, bon l'équipe bah je fais mon boulot.*
- (acquiescement).
- *Bon hein j'irai pas voir ce qu'elles, ce que telle ou telle personne travaille pas ou moi je m'en fou complètement, c'est des choses... moi je travaille pour le patient et puis c'est tout.*
- (acquiescement).
- *Voilà (rires) le reste je m'en fou (rires) ...*
- Et les patients, vous trouvez qu'il y a des évolutions entre les personnes que vous aviez il y a une dizaine d'années et maintenant ? Ou si on retrouve toujours à peu près le même type de patients aux urgences ?
- *Humm... Je trouve qu'ils sont plus...maintenant ils veulent... ils veulent la qualité... ils veulent la qualité ouais, c'est pour ça qu'ils sont beaucoup plus exigeants.*
- D'accord.
- *Et puis comme on a évolué dans la qualité et ben le patient évolue dans la qualité aussi ...*
- Et vous avez des, des démarches qualité, des indicateurs à suivre ?
- *Pour euh !*
- Pour contrôler la qualité ?
- *... Oui on a des démarches quand même bon il y a une infirmière qui passe, il y avait la qualité, une infirmière dans la qualité mais elle n'y est plus oui mais bon, il y a des réunions, il y a des formations... oui, oui on est... oui, oui on est en évolution hein.*
- D'accord. Et vous y allez à ces formations sur la qualité ?
- *Euh... Bah cette année non, j'ai pas eu de formation dans la qualité.*
- (acquiescement).
- *Il y en avait une que j'aurais bien aimé faire sur les massages.*
- Ah oui !
- *Parce que je me suis lancée dans les massages.*
- D'accord.
- *Je vais m'installer en massage.*

- (acquiescement).
- *Et c'est une formation que j'aurais... Bien voulu faire mais le surveillant je sais pas il m'a pas marqué (rires).*
- D'accord .
- *Comme je me suis dit... peut être que j'étais formée et ... Mais bon il y a quelques années j'avais monté un... un projet de soins esthétiques en gériatrie.*
- Ah oui !
- *Je m'étais beaucoup investie et puis bon.*
- Et...
- *Ça a rien donné, c'est pour ça que j'avais envie de faire quelque chose pour moi maintenant (rires) parce qu'en tant qu'aide-soignante on peut... c'est difficile de monter un projet, au sein de l'hôpital... c'est très très difficile.*
- D'accord.
- *Avec la hiérarchie ?*
- *Hiérarchie du service ou la hiérarchie la direction ?*
- *La direction oui !*
- *Pourquoi c'est difficile ?*
- *Euh... bon euh... (souples) quand ça vient d'une aide-soignante c'est pas très bien (rires).*
- Ah bon ?
- *Je trouve (rires) d'une infirmière ça se passerait autrement, ou d'un cadre... voilà et à ce moment-là c'est vrai que j'ai pas été.... Bon peut être que je me suis pas... c'est vrai que c'est.... Ca s'est passé en gériatrie voilà je voulais faire quelque chose au niveau.*
- (acquiescement).
- *De l'image de la personne.*
- (acquiescement).
- *Bon c'est pas pour moi que je voulais le faire c'est par rapport à la personne.*
- Bien sûr.
- *Des soins esthétiques et c'est vrai qu'on avait fait un truc vraiment super... on avait aménagé une pièce avec des petits sièges, des petites glaces et toutes les semaines on emmenait une personne âgée lui faire faire euh... des soins esthétiques et...*
- *Parce qu'il y a bien des coiffeurs qui viennent en gériatrie ?*
- *Ouais mais là c'était...*
- Non ?
- *Il y a quinze ans, c'était complètement différent.*
- Ah, il y a quinze ans ah oui, d'accord.
- *C'était complètement différent il y a quinze ans, c'était au début où on s'intéressait... s'il y avait un coiffeur qui venait une fois par semaine mais c'était...*
- D'accord, peut être que ce projet maintenant il aurait eu plus de chance d'arriver au bout ?
- *Oui. Parce que bon, il y a quinze ans les soins esthétiques pour une personne âgée bon, on comprenait pas trop bien pourquoi.*
- (acquiescement).
- *Pourquoi on voulait faire ça ouais... Et c'était bien parce que... C'était un coin où il y avait beaucoup d'échanges.*
- D'accord.

- *C'est comme si on faisait un peu la psychologie, comment vous dire... Elles parlaient beaucoup à travers... mince j'aurais dû emmener le dossier là, zut, mais comme je suis en train de faire des travaux chez moi.*
- (rires).
- *J'avais fait plein de petites.... J'avais pris le nom de toutes les personnes et je leur avais, j'avais mis leur ressenti et c'était vraiment super, c'était vraiment le... un endroit où on parlait beaucoup.*
- (acquiescement).
- *Alors il y en a une qui me disait « c'est la première fois que je rentre dans un salon d'esthétique »...ouais c'était vraiment sympa.*
- C'est peut être un projet qui peut être relancé.
- *Non j'ai plus envie non !*
- Non ? ah bon (rires).
- *Non, j'ai plus envie non ... non j'ai plus envie... Non j'ai plus envie de, bon je donne ce que bon, je fais mon boulot d'aide-soignante.*
- (acquiescement).
- *Mais j'ai plus envie de faire de projet au niveau de l'hôpital non !*
- Parce que la direction accueille les nouveaux projets comme ça ?
- *Humm...*
- La direction actuelle hein pas il y a quinze ans.
- *Euh... je sais pas, j'ai pas essayé encore, bon là j'ai un projet de massage mais je le fais à l'extérieur de l'hôpital... J'ai plus envie de la faire... non j'ai plus envie de donner... J'ai tellement donné que... j'ai plus envie de donner ... voilà (rires).*
- (rires).
- *Si on... si on devait développer le bien-être au travail, est ce qu'il y a tous les ingrédients à votre avis où est ce qu'il y a quelque chose qu'il faudrait développer ?*
- Il faudrait peut-être déjà que s'il y a une personne qui devrait faire ça elle le fasse. Toute l'équipe on peut pas, avec la charge de travail c'est impossible, il faudrait qu'ils embauchent du personnel ou qu'une personne s'occupe de ça... Je pense que c'est impossible ouais, c'est impossible de faire, non, non.
- *Je me suis mal exprimée c'est.*
- Oui dites-moi ?
- *Ma question devait être mal posée.*
- Dites-moi.
- *Oui je voulais simplement dire qu'est-ce que c'est, ou qu'est-ce que ça serait pour vous le bien-être au travail en tant qu'aide-soignante aux urgences ?*
- *Euh, aux urgences.*
- Qu'est ce qui faut pour que.
- *Aux urgences ça me paraît difficile. Bon je peux pas leur faire un massage ou alors masser une main ou...*
- Oui, ça peut être le bien être psychologique aussi ...
- *Psychologique ouais, ce serait plus psychologique aux urgences, plus psychologique.*
- (acquiescement).
- *Parce que bon la personne arrive, elle est pas bien, elle sait pas ce qu'elle est.*
- Et pour le bien être du soignant ? Qu'est-ce qu'il faut pour que les gens soient bien dans leur travail aux urgences ?

- *Et ben il faut être souriant, il faut être à l'écoute, disponible...*
- *Et qu'est ce qui fait que vous vous êtes bien ici ?*
- *Ah, ici ?*
- *Oui. Ou pas hein, moi je sais pas.*

- *Moi je pense c'est, c'est comme on est et puis c'est tout hein... euh, il n'y a pas une question de ... c'est... comment dire ... c'est comme la personne est et puis voilà hein, on peut... c'est savoir être... voilà...*
- *Le bien être psychologique c'est lié au savoir être, à votre avis ?*
- *Voilà la personne ouais, voilà, soit on sait donner soit on sait pas donner. Voilà, ça dépend des personnes, il y en a qui arriveront à donner et puis il y en a d'autres qui n'arriveront pas à donner. Il faut être calme aussi, calme, pas stresser, parce que des fois il y a beaucoup de stress ici et c'est très communicatif.*
- *(acquiescement).*
- *Pour la personne qui arrive... ouais il faut... savoir donner de la confiance aussi, c'est hyper important d'avoir confiance ...*
- *Et vous qu'est ce qui fait que vous avez envie de venir travailler là le matin ?*
- *Aux urgences ?*
- *Oui !*
- *Le matin ?*
- *Enfin le matin ou l'après-midi peu importe, qu'est ce qui fait que vous avez envie de venir ici ?*
- *Bah moi j'aime bien bouger, bon peut être que j'en n'ai pas l'air (rires) on a l'impression que je suis une molle (rires) mais bon (rires) bon voilà, d'accueillir des gens, savoir pourquoi ils sont là voilà, connaître leur histoire.*
- *C'est ce qui vous plait ?*
- *Voilà c'est ce qui me plait, bon je viendrais pas pour l'équipe, je m'en fou (rires).*
- *(rires).*
- *Bon il y a certaines personnes que je serais contente de voir mais bon.*
- *(acquiescement).*
- *Bon c'est ce qui me plait oui... Voilà...*
- *Il y a d'autres choses qui... qui font qu'on peut être bien dans le service ?*
- *... Humm... Et bien de donner à l'autre... Donner à l'autre.*
- *Et vous vous aimez bien donner aux autres ?*
- *Ouais. Et des fois je culpabilise trop. Quand je donne pas assez, je culpabilise (rires).*
- *(rires).*
- *Enfin, pas culpabiliser. Voilà, j'ai appris à ne pas culpabiliser.*
- *D'accord.*
- *(acquiescement).*
- *Et qu'est-ce qui vous plait pas dans le service ? Qu'est-ce que vous aimeriez faire changer ?*
- *Euh... (souplesse)...ce qui me plait pas dans le service...*
- *Oui... Ou qui vous pose problème, je sais pas ?*
- *Certains médecins qui... Qui me dérangent.*
- *(acquiescement).*
- *Par rapport à l'accueil du patient. On a l'impression que ce sont un peu les rois.*
- *Qui accueillent pas très bien le patient ?*

- *Ouais, ouais ... Voilà... Qui... Bon ils ont... Voilà...Et je pense que si... Si l'équipe... Ils sont pas tolérants par rapport à l'équipe parce que je pense que si nous aussi on a nos*
- *Les médecins qui sont pas tolérants ?*
- *Ouais c'est les rois (rires) c'est la hiérarchie. Je trouve que... Ils sont pas très tolérants par certaines personnes de l'équipe... voilà puis ils ont droit à l'erreur... voilà... Ils sont protégés (rires) ...*
- *Mais tout le monde a le droit à l'erreur ? Non ? (rires)*
- *Euh ... Oui...Pff...*
- *Non on n'a pas tous le droit à l'erreur ? Enfin je sais pas moi hein.*
- *Oui il y en a qui ont droit à l'erreur mais bon qui n'en parleront pas... Comme... Il y a certaines de l'équipe qui feront... Il n'y a pas beaucoup qui se remettent en question dans leur boulot.*
- *D'accord.*
- *(rires.)*
- *(rires.)*
- *C'est ce qui m'énerve au bout d'un moment (rires).*
- *C'est peut être difficile de se remettre en question ? Non ?*
- *Humm..... Ben parce qu'on sait pas faire... Voilà...*
- *(acquiescement).*
- *(rires).*
- *Donc ça s'apprend ?*
- *Ça s'apprend, ouais, ça s'apprend ! Faut savoir se poser les bonnes questions dans la vie ouais, mais bon dans tous les domaines hein, dans tous les domaines ! Voilà, aide-soignante, infirmière, il faut ... C'est vrai que c'est un métier où il faut... Il faut se remettre en question des fois, ouais..... On n'est pas parfait... Mais je suis pas parfaite hein, voilà mais je me mets souvent en question (rires) ...*
- *D'autres choses ? Que vous aimeriez changer ou voir évoluer ?*
- *Euh...Ici ou à l'accueil... Euh...Par rapport au... Moi je trouve qu'il y a un manque d'humanité...*
- *Aux urgences ?*
- *Aux urgences ouais. De partout je trouve.*
- *Par rapport au patient, par rapport à l'équipe, par rapport à qui ?*
- *Par rapport aux patients je trouve... Ouais...*
- *Et ça se traduit comment ?*
- *Euh...Pff...On est tellement débordé par le boulot qu'on fait pas attention à l'autre, rien qu'un petit geste, admettons, je sais pas on est trop... On est trop dans le matériel en fin de compte, on n'est pas dans la... on n'est pas dans le relationnel maintenant. Bon c'est peut-être la charge de travail qui fait ça mais bon...*
- *Cette charge de travail elle a... elle a augmenté ?*
- *Elle a augmenté ouais.*
- *Vous me disiez tout à l'heure.*
- *Elle a augmenté et c'est vrai que des fois...Je trouve qu'il y a un manque d'humanité ouais et euh...*
- *Et aux urgences vous avez combien de lits ?*
- *Euh... Il y a deux ...voilà et six lits donc.*
- *D'accord.*

- *Trois chambres de deux lits ouais... Je trouve qu'il n'y a pas d'humanité pour tout le monde voilà, il y a des différences, voilà... admettons si le directeur vient là se faire soigner on sera (rires) voyez ce que je veux dire (rires).*
- *(rires).*
- *Bon c'est pas tout le monde... moi je trouve... ça me... J'aime pas ça (rires).*
- *D'autres choses ?*
- *Ouais ben... Qu'est-ce que j'ai dit... ça, ça, ça... Ouais puis je trouve que... ouais, au niveau aide-soignante... oui moi je trouve que c'est un beau métier aide-soignante parce que... On est...*
- *Vous aimez bien votre métier ?*
- *Ouais je trouve que... J'aurais, jamais pu faire infirmière... Bon, bon j'ai du mal à apprendre, déjà, j'ai vraiment des lacunes à apprendre, j'aurais pas pu faire infirmière et puis bon c'est trop dans la technicité, je trouve que là aide-soignante, je trouve qu'on est en relation directe avec la personne, voilà... Je trouve que c'est hyper imp... C'est vraiment euh... Ouais c'est...*
- *Vous êtes au contact peut être plus.*
- *Plus autant que, bah qu'au touché, que psychologiquement...*
- *(acquiescement).*
- *Je trouve que des fois on voit beaucoup plus de choses que le médecin ouais.*
- *(acquiescement).*
- *Qu'il ne voit pas ouais, voilà, c'est vrai qu'un médecin maintenant il touche plus, il regarde mais il touche plus.*
- *Ah bon ?*
- *Ben il touche, un petit peu, mais bon il a du mal à... Je trouve que... Au niveau diagnostic... Il a du mal à voir les choses quand même... il y a quelques années les médecins arrivaient plus à... à faire un diagnostic, en regardant... Et je trouve que ça s'est perdu... de regarder... l'observation... Ça s'est perdu. Et l'aide-soignante à... Elle est plus sur l'observation... Voilà.*
- *D'accord.*
- *Que sur l'observation de la personne.*
- *Et du coup vous pouvez donner votre avis au médecin ?*
- *Oui, oui.*
- *Oui? Il vous écoute ?*
- *Euh...Euh...ça dépend... aux urgences c'est difficile parce qu'ils sont tellement débordés euh... des fois ils écoutent pas mais bon c'est l'infirmière, l'infirmière qui en parle au médecin oui.*
- *(acquiescement).*
- *Mais bon enfin dans le... en médecine je pouvais plus dire les choses puisqu'il y avait un médecin je le connaissais bien, voilà... Tandis qu'ici ça va tellement à la va vite des fois on peut passer à côté des choses tu sais qu'on voit pas.*
- *(acquiescement).*
- *Il y a tellement de monde.*
- *Bien sûr.*
- *Voilà .*
- *Ok...*
- *Je trouve qu'il n'y a pas trop d'humilité... (rires).*
- *(rires).*
- *Un manque d'humilité. (rires).*
- *(rires) Vous avez d'autres choses à me dire ? Sur ...*
- *Euh je sais pas, vous avez pas des questions à me poser sur ...*

- *Non, non, moi je vous laisse.*
- *Ouais.*
- *Me dire ce que vous avez.*
- *A l'évolution moi je trouve que..*
- *Je vous laisse me dire ce qui vous paraît important.*
- *Au début de la carrière bah oui j'ai... moi je pense que ouais, j'ai évolué mais bon euh... ouais je cherche toujours à apprendre.*
- *(acquiescement).*
- *Voilà bon j'ai bientôt fini...J'ai encore... J'ai encore beaucoup à apprendre, je me sens... Je me sens pas en fin de carrière encore.*
- *(acquiescement).*
- *Je pense qu'il faudrait encore vingt ans pour que je fasse le plein de choses (rires).*
- *(rires).*
- *Mais bon je serais bien contente de finir, parce que je commence à être fatiguée, voilà.... Sinon bah j'aimais bien, là on peut pas trop, j'aimais bien former aussi... c'est mon portable (le portable sonne, elle ne répond pas).*
- *Ah !*
- *On laisse sonner. Ou sinon j'aimerais bien, ce que j'aimerais bien faire c'est être formatrice, voilà, donner aux autres, un savoir que...*
- *Un prochain métier ?*
- *Quand j'étais en gériatrie j'aimais bien former, j'adorais former voilà, on avait plus de temps...et je trouve que c'est hyper important de bien former.*
- *(acquiescement).*
- *C'est vraiment.... Je pense qu'on peut bien démarrer dans sa vie professionnelle...Voilà...*
- *(acquiescement)Et là vous avez des formations ?*
- *De... ?*
- *Des formations continues...Je sais pas, ça peut être...des formations sur l'accueil du patient, des formations sur...*
- *Oui...Oui, oui, on a des formations sur l'hôpital, mais là ça fait un moment que j'ai pas eu de formations parce que moi j'ai été formée en anglais, ça s'appelle Wall Street Institute.*
- *(acquiescement).*
- *Pendant deux fois six mois j'ai eu une formation par l'A.L.F.H. ouais.*
- *Ah oui !*
- *Voilà, et après pendant deux ans, j'ai pas eu de formation ouais. Mais bon moi je me suis beaucoup formée en massage à coté.*
- *(acquiescement).*
- *Voilà, que j'ai payé moi-même hein*
- *C'est bon, on a fait le tour ?*
- *C'est bon, ça vous ira ?*
- *Ben moi ça me va toujours.*
- *C'est vrai ?*
- *(rires) c'est plutôt vous, bon si vous pensez qu'on a fait le tour, j'arrête le petit appareil dans ce cas-là, sinon je le laisse en route.*
- *Oui, ben je, ben pour la conclusion je...Le travail d'aide-soignante je trouve que c'est un très beau métier, bon pour moi hein je trouve que ...*
- *(acquiescement).*

- *Qu'on fait un travail... très relationnel, voilà.*
- *(acquiescement).*
- *Et euh... C'est vrai qu'on donne beaucoup, des fois je suis fatiguée de donner, donner, donner, donner.... C'est... des fois c'est très épuisant de donner aux autres, c'est vrai qu'on donne beaucoup niveau aide-soignante, c'est la profession où on donne le plus, au niveau des médecins. Mais bon les médecins ils sont là pour écouter mais l'aide-soignante elle donne, énormément ouais, je trouve que... (rires) je trouve qu'on devrait plus la valoriser (rires).*
- *(rires).*
- *Des fois ils se rendent pas compte que... qu'on n'est pas là pour faire, nettoyer pipi caca mais autre chose aussi.*
- *(acquiescement).*
- *(rires) je pense qu'ils ne savent pas ce que c'est que le travail d'aide-soignante, le médecin sait pas ce que c'est, l'infirmière sait pas ce que c'est, voilà, ils connaissent pas ce qu'on fait.*
- *Ah. Donc il faudrait le noter, faire des définitions de fonction, le faire connaître comment ?*
- *Euh...(souples) ... le faire connaître comment... Ben c'est eux qui voient hein !*
- *(acquiescement).*
- *C'est à eux à ouvrir les yeux, à savoir.*
- *(rires).*
- *(rires), c'est tout, à comprendre, voilà (rires)*
- *Ok.*
- *C'est bon ?*
- *Oui, oui, on arrête ?*
- *Et ben super.*

Entretien Madame Laure V. (aide-soignante aux urgences)

- *Donc je me présente Laure V. donc aide-soignante sur l'hôpital de Firminy depuis 77 tout en sachant qu'avant j'étais A.S.H. voilà.*
- *Sur Firminy déjà ?*
- *Oui. Voilà, j'ai démarré très jeune, j'avais dix-huit ans.*
- *(acquiescement).*
- *J'ai été A.S.H pendant six ans et après j'ai passé l'école d'aide-soignante sur l'hôpital. Sur l'établissement il y avait une école d'aide-soignante, une petite structure, parce qu'on était dix-huit.*
- *(acquiescement).*
- *Mais par contre les stages c'était tout sur Firminy, on n'avait pas Nord.*
- *D'accord.*
- *De toute façon ça n'existait pas Nord, c'était Bellevue. Voilà, donc j'ai fait mes cours en 82, donc aide-soignante depuis 82...*
- *(acquiescement).*
- *J'ai été roulante pendant peut être une ou deux années, après j'ai fait de la gériatrie psychiatrie...Après j'ai fait quinze ans de cardio...*
- *D'accord.*
- *Cinq ans de soins palliatifs. ... Et huit ans d'urgences.*
- *Où vous êtes à l'heure actuelle ?*
- *Voilà, actuellement.*
- *D'accord.*
- *Voilà. C'est un métier très, très enrichissant, moi je ne regrette pas du tout d'avoir fait aide-soignante, et je ne regrette pas non plus de ne pas avoir franchi le pas d'infirmière.*
- *(acquiescement).*
- *Parce que...c'est pas du tout le même travail, que je me sens mieux dans ma fonction d'aide-soignante que dans infirmière.*
- *D'accord. Parce que qu'est-ce que vous n'auriez pas aimé dans le métier d'infirmière ?*
- *Tout ce qui est technique.*
- *Les actes techniques.*
- *Tout ce qui est technique.*
- *(acquiescement).*
- *Et puis bon les années venant on leur demande beaucoup et c'est lourd à gérer quand même.*
- *Parce qu'il y a de plus en plus d'actes techniques ?*
- *Ah oui je trouve.*
- *Oui ?*
- *Oui, oui je trouve que c'est lourd à gérer ça. On n'a plus, on n'a plus l'infirmière d'avant, qui était près du patient quoi. Je veux dire on a l'infirmière qui fait les soins et point barre. Enfin moi je le vois comme ça maintenant.*
- *Alors est ce que c'est parce qu'il y a plus de patients, est ce que c'est parce qu'il y a plus de soins ... ?*
- *Oui, il y a beaucoup plus de soins aussi.*

- (acquiescement).
- *C'est vrai qu'il y a beaucoup plus de patients aussi donc tout est relatif.*
- (acquiescement).
- *Après euh...après il reste toujours quand même des personnes qui se retranchent aussi au niveau relationnel comme l'aide-soignante, puisque nous on a beaucoup plus de relationnel que l'infirmière.*
- Oui !
- *On a beaucoup plus de... et ça, j'aurais pas voulu que ça me manque quoi.*
- *Et ça c'est, le fait qu'il y ait plus de soins c'est dû aux évolutions de la technicité où... c'est dû à quoi ?*
- *Je pense aux évolutions de la technicité oui.*
- Oui ?
- *Ah oui, oui je pense, oui parce qu'on leur demande de plus en plus, de plus en plus de choses, et c'est vrai que quelquefois moi j'ai entendu des médecins qui, quand une infirmière pose des questions, j'ai entendu des médecins qui lui disent « pose-toi pas de question, je te demande de le faire, c'est bon ».*
- D'accord.
- Ça.
- *Alors ça veut dire que les médecins prescrivent de plus en plus d'examens ou pas ?*
- *Ah oui*
- *Parce que si elles ont de plus en plus de travail ça vient bien de quelque part ?*
- *Oui, oui, oui il y a de plus en plus d'examens bien sûr.*
- Oui !
- *Ah oui, oui parce que moi quand j'ai commencé en cardio, je veux dire euh, tous les gens, c'était des médecins généralistes à l'époque.*
- Oui, oui !
- *C'était pas des spécialistes.*
- (acquiescement).
- *Il n'y avait pas tous ces examens et les gens étaient soignés de la même façon, enfin je veux dire il y a des choses qu'on ne passait pas à côté non plus, sans pour autant aller au scanner ou...*
- *Parce que les infirmières quand les patients vont au scanner elles ont un travail de préparation ? Pour les personnes ?*
- *Euh bah non simplement qu'il faut qu'ils soient à jeun, il y a des perfusions peut être à avoir.*
- Ah oui !
- *Voilà s'il y a des traitements mais c'est tout.*
- D'accord.
- *Je veux dire il n'y a rien de particulier de plus que ça.*
- D'accord.
- *Voilà sinon le métier d'aide-soignante c'est un métier que moi je, je... je viens pas à reculons comme on dit.*
- Oui !
- *Je suis toujours contente de venir auprès des patients même si c'est lourd, même si c'est fatiguant, on a quand même un métier qui est épuisant.*
- Oui, surtout, je pense que vous avez des horaires.

- *Voilà, au niveau des horaires, de nuit, c'est pas évident aussi pour être... donc il faut toujours gérer, il faut être bien dans sa tête.*
- (acquiescement).
- *Pour faire ce travail je pense qu'il faut être bien dans sa tête et physiquement aussi quoi.*
- (acquiescement).
- *Bon, après c'est sûr que...*
- *Alors qu'est-ce que vous faites pour vous, pour être bien dans votre tête ?*
- *Et ben écoutez j'ai un caractère assez souple déjà (rires) je pense que ça m'avantage beaucoup (rires).*
- (acquiescement).
- *J'ai un caractère assez souple que j'ai hérité de ma mère je pense (rires).*
- (rires).
- *Et euh...et puis euh... Oui, non je suis pas, je suis pas quelqu'un de.... Je suis pas quelqu'un d'énervé, je suis pas quelqu'un d'angoissé, je suis...*
- *Parce qu'aux urgences il y a des situations quelquefois qui sont un petit peu dures à vivre hein.*
- *Oui, oui, oui, mais c'est vrai qu'aux urgences je suis venue tard mais je pense que c'est pas pour rien, je pense que j'aurais pas pu le faire à vingt, vingt-cinq ans.*
- *D'accord. Et là c'est indiscret de vous demander votre âge ?*
- *Cinquante deux.*
- *D'accord. Et bien vous les faites pas (rires).*
- *Merci (rires) Voilà. Donc je pense que c'est pas pour rien, ma carrière comme elle s'est déroulée, je pense que c'est pas pour rien que j'ai fait de la cardio, que j'ai fait des soins palliatifs, parce que les soins palliatifs c'est pareil, je les ai fait où ma maman est décédée.*
- (acquiescement).
- *Et je pense que si je l'avais pas fait j'aurais peut-être pas surmonté cette épreuve, enfin voyez moi je crois en beaucoup de choses...*
- *Que les choses se font quand elles doivent se faire ?*
- *Voilà. Il n'y a pas de hasard dans la vie.*
- (rires).
- *Pour moi il n'y a pas de hasard. Donc je me dis que tout ce que j'ai fait c'est à quelque part certainement programmé et que ben ma, la vie est comme ça et que c'est bien et que, que j'en suis très heureuse quoi.*
- (acquiescement).
- *J'ai pas de points négatifs.*
- *D'accord.*
- *Ni dans ma vie privée, ni dans ma vie professionnelle d'ailleurs euh, au contraire je vais toujours de l'avant même si mon chemin est... comment dire, j'y vais à tâtons.*
- (acquiescement).
- *Parce que j'ai pas fait de... comme je vous dis j'ai pas fait d'école d'infirmière, il y en a elles arrivent, tout de suite « Vite je vais faire l'école d'infirmière » euh... elles ont beaucoup plus d'ambition, c'est pas que, je dirais pas que j'ai pas eu d'ambition c'est que j'étais bien dans ma fonction.*
- *Hum, bien sûr.*
- *Et que je me suis épanouie.*
- (acquiescement).
- *Voilà. Et ça je trouve par contre par rapport à la nouvelle génération.... Ça, ça me, ça me....*

- Vous avez l'impression que c'est plus le cas ?
- *Non, ça me fait poser beaucoup de questions.*
- Ah ?
- *Parce que les jeunes qui arrivent... elles arrivent aides-soignantes, déjà parce qu'elles ont pas eu le concours d'infirmière.*
- Ah oui d'accord.
- *Donc elles sont aides-soignantes mais ça leur plaît pas ce qu'elles font et puis vous les entendez : « Ah mais non mais moi je vais pas faire ça toute ma vie, de toute façon je ferai autre chose.... » et je trouve que c'est dommage parce que moi j'ai trente-trois ans d'aide-soignante.*
- (acquiescement).
- *Je pense qu'on n'en retrouvera jamais des trente-trois ans d'aide-soignante.*
- Je sais pas mais c'est vrai.
- *Je veux pas me mettre des gants, mais je pense pas que... voilà, je pense que des aides-soignantes il y en aura, mais elles feront deux ou trois ans, et après elles feront le travail d'infirmière. Parce qu'elles se projettent toutes en infirmière. Pourquoi ? Je sais pas, est ce qu'elles veulent... Est ce que c'est l'ambition ? Est ce que c'est le titre ? et quelquefois, je me pose des questions parce que je me dis euh... elles ont rien compris parce que à quelque part le patient il a, il a vachement besoin de nous et puis de cette expérience.*
- Bien sûr.
- *Et cette expérience on peut pas la retrouver, même si vous avez fait deux trois ans d'aide-soignante et qu'après vous basculez en école d'infirmière c'est pas vrai c'est pas du tout les mêmes hein.*
- (acquiescement).
- *Moi je connais des collègues qui sont infirmières mais qui ont fait peut être euh... ben j'ai une collègue qui est partie à l'école d'infirmière il y a trois ans, qui a quarante-huit ans.*
- (acquiescement).
- *Et ben ça va être une infirmière exceptionnelle.*
- Et oui puisqu'elle a toute sa carrière derrière elle.
- *D'aide-soignante.*
- (acquiescement).
- *Elle connaît, enfin tout son, tout son métier et ça va être une infirmière exceptionnelle.*
- (acquiescement).
- *Et ça on en trouvera plus parce que maintenant je vous dis, les aides-soignantes elles font un an, deux ans et puis après vite, vite, vite je vais aller à l'école d'infirmière, bon ben tant mieux pour elles mais je trouve que il...*
- C'est pas réfléchi à votre avis ?
- *Il y a pas la même motivation que voilà, que si vous sortez de l'école et qu'ils disent ben voilà moi je veux être infirmière parce que c'est mon but.*
- (acquiescement).
- *Il n'y en a plus beaucoup maintenant, il y en a beaucoup qui passent l'école d'infirmière parce qu'il y a du travail, parce qu'il y a un salaire, parce que...*
- Aide-soignante aussi il y a du travail.
- *Oui aussi, parce que c'est la fonction publique et il n'y a plus ce travail d'avant où c'était quand même une vocation. Là c'était pas n'importe qui, qui faisait infirmière ou aide-soignante.*
- (acquiescement).
- *Maintenant on retrouve plus, et ça je trouve que c'est un peu dommage.*

- Donc les jeunes vous voulez dire qu'elles, elles visent plutôt le diplôme
- *Le diplôme.*
- Plutôt que la fonction en elle-même.
- *Voilà, ouais.*
- D'accord.
- *Oui je trouve.*
- D'accord.
- *Et puis beaucoup, beaucoup hein... Beaucoup, et puis c'est vrai que... je sais pas, elles se sentent... elles aiment pas, elles aiment pas ce qu'elles font.*
- Ce sera peut-être pareil quand elles seront infirmières.
- *Oui, oui peut être, oui, oui !*
- Elles auront peut-être envie de dire je vais faire médecine.
- *Oui aussi peut être, peut-être, je sais pas, mais... et c'est vrai que ça me pose question parce que je me dis c'est un peu dommage parce que l'aide-soignante reste quand même aide-soignante, je veux dire... et on n'en trouve plus beaucoup Il y en a hein, je vais pas vous dire qu'il n'y en a pas, parce que heureusement sinon ça serait triste.*
- (acquiescement).
- *Mais elles sont très rares.*
- Ou alors peut-être que les jeunes partent en libéral ? Ou pas ? Parce qu'on peut être en libéral aussi en étant aide-soignante ?
- *Oui mais non il n'y en n'a pas beaucoup.*
- Il n'y en n'a pas beaucoup ?
- *Moi toutes celles que je vois arriver euh « ah t'es aide-soignante, bah c'est bien, t'as fait l'école ? Ah non, non mais de toute façon je ne vais pas rester là-dedans je vais faire l'école d'infirmière ».*
- Ah oui ?
- *Ça fait quand même réfléchir.*
- Oui !
- *C'est comme une aide-soignante qui arrive.*
- A la motivation, oui.
- *Et qui veut par exemple que travailler aux urgences, et qui veut pas aller travailler en gériatrie... « Ah non, non moi je veux pas aller en gériatrie, moi je veux...*
- Oui ça donne une mauvaise image.
- *Le b.a.-ba d'aide-soignante c'est quand même la gériatrie, je pense que si on passe pas par la gériatrie on connaît rien, on n'a rien vu.*
- (acquiescement).
- *Parce que je pense que quand on évolue dans son métier justement c'est déjà la personne âgée qui vous apprend.*
- (acquiescement).
- *Moi j'ai beaucoup appris chez la personne âgée.*
- D'accord
- *Et si on n'a pas vu ça et ben... c'est pas en travaillant aux urgences qu'on fera une bonne aide-soignante, c'est pas vrai*
- Oui parce que les gens restent
- *C'est pour ça que je vous dis si j'arrive en fin de carrière aux urgences c'est pas pour rien*
- Oui j'entends bien

- *Voilà. Parce que je pense que j'ai tellement vu des choses et que maintenant je... je sais voir ce qui se passe alors que si j'étais arrivée à vingt-cinq ans aux urgences, ben non.*
- *Parce que là les gens ils restent quoi, un jour, deux jours ?*
- *Oui, un jour, deux jours.*
- *Oui donc on n'a pas le temps de...*
- *Non, non !*
- *De les connaître.*
- *Non, non...*
- *Donc en clair si euh... là ce que vous me dites c'est « mon métier c'est enrichissant, j'aime beaucoup, je regrette pas du tout... » on, on peut peut-être parler de bien-être au travail dans ce cas-là ?*
- *Tout à fait.*
- *Et qu'est-ce que vous mettriez derrière ? Ca consiste en quoi le bien-être au travail pour vous ?*
- *Et bien !*
- *Bien être psychologique hein, enfin.*
- *Ben oui, ben déjà ... vous êtes contente de venir travailler déjà.*
- *(acquiescement).*
- *Je veux dire, le matin vous vous levez, vous vous dites pas « ou là là, faut que j'aïlle bosser, ça va être horrible cette journée... »*
- *(acquiescement).*
- *Non, vous venez travailler parce que vous savez que vous allez vous occuper des gens et que... et que ça va être important et pour eux et pour... et pour nous, parce que de toute façon ça nous... ça nous projette toujours dans quelque chose je pense donc voilà.*
- *(acquiescement).*
- *Et puis, et puis, et puis... et puis moi j'apporte beaucoup de choses aux gens parce que déjà je suis calme, je sais que je suis calme, que je suis très patiente (rires), je vais pas dire trop de qualités mais je suis bien calme, très patiente et j'ai toujours le sourire, donc euh... déjà... je pense que j'apporte beaucoup aux personnes.*
- *Sûrement.*
- *Voilà.*
- *Et qu'est-ce qu'il y a d'autre pour, pour qu'il y ait vraiment du bien-être au travail ? ... A votre avis, qu'est-ce qu'il faut d'autre ?*
- *Ah bah une bonne équipe et une bonne entente forcément.*
- *Oui !*
- *Un bon cadre. Parce que déjà si le cadre mène pas son... son équipage comme on dit.*
- *(acquiescement).*
- *Ça va pas quoi !*
- *(acquiescement).*
- *Donc voilà...*
- *Oui. Autre chose ?*
- *Euh... il y en a certainement mais (rires).*
- *A vos yeux hein !*
- *Euh... Oui enfin, oui, un équilibre, enfin (soupirs)... Pour moi c'est, enfin c'est presque naturel quoi, j'arrive pas à, à dire qu'on ne vient pas si on...*
- *(acquiescement).*

- *Si on n'en a pas envie quoi, je veux dire, après les gens sont souvent arrêtés s'ils n'en ont pas envie, il y a beaucoup d'arrêts de travail.*
- Ouais, ouais, ouais.
- *Moi dans ma vie j'ai pratiquement jamais été arrêtée, je touche du bois j'ai pas été malade, après je sais pas, hein mais c'est vrai qu'il y a des gens qui peuvent tomber aussi malades.*
- (acquiescement).
- *On sait pas ce qui peut nous arriver dans la vie mais...*
- Bien sûr.
- *Mais jamais je me suis arrêtée parce que j'avais un ras le bol ou voilà... alors que là ça existe les arrêts maladie pour des ras le bol ça existe.*
- Oui, bien sûr.
- *Voilà, donc les gens n'en peuvent plus et...*
- Et là vous me disiez donc que dans les ingrédients, en quelque sorte, il faut une bonne équipe, donc ici c'est le cas ?
- *Euh... ça a été le cas... Après ça a été un peu perturbé parce qu'on a eu beaucoup, beaucoup de changements.*
- Beaucoup de départs ?
- *Beaucoup de départs. Donc c'est vrai que bon bah faut se refaire une équipe.*
- Et beaucoup de départs vous savez pourquoi ? Sans indiscretion.
- *Euh, bah parce que les urgences je pense qu'arrivé à un moment c'est épuisant... les gens veulent voir autre chose aussi et puis... et puis il y en a qui sont parties, je pense qu'elles sont parties sur d'autres secteurs.*
- (acquiescement) C'était plutôt des jeunes ou plutôt des...
- *Des jeunes.*
- Des jeunes ?
- *Oui, des jeunes, oui, oui ... des jeunes.*
- Et c'est, les personnes qui sont parties, c'était aussi bien des infirmières que des aides-soignantes ?
- *Euh..... alors je dirais plus des infirmières, parce que les aides-soignantes on est à peu près la même équipe à part les deux qui sont parties à l'école infirmière, donc forcément après, faut les remplacer.*
- (acquiescement).
- *Mais au niveau aide-soignante, je trouve qu'on a une, une meilleure équipe qu'au niveau infirmier.*
- D'accord.
- *Parce qu'on travaille toutes dans le même sens, je dirais pas qu'on est à peu près toutes du même âge parce que bon, vous avez vu Fati avant moi qui a cinquante et un ans aussi.*
- (acquiescement).
- *Il y en a une autre qui a quarante-huit ans, une autre qui a trente-cinq ans, une autre qui est plus jeune, mais on travaille... dans le... dans le même rythme, dans le... le même besoin, enfin on est vraiment... au niveau aide-soignante on est vraiment une...*
- (acquiescement) Vous êtes combien d'aides-soignantes ?
- *On est six. Sept maintenant parce qu'il y en a une de plus*
- Sept. D'accord.
- *Qui vient de temps en temps, enfin.*
- (acquiescement).

- *Mais on est vraiment. Voilà, aide-soignante je dirais qu'il n'y a pas de soucis majeurs, alors qu'infirmière c'est toutes des jeunettes, malheureusement... euh là maintenant Mme L. a essayé de mettre des filles un peu plus euh... matures et d'un âge donc ça va un petit peu mieux, parce qu'à une certaine période on n'avait que de la jeunesse qui sortait de l'école et c'était... c'était lourd à supporter, parce que bon nous on est des anciennes aussi.*
- (acquiescement).
- *Donc peut être que ça leur plaisait pas forcément non plus, et moi j'ai eu du mal, à une certaine période moi j'ai quand même eu du mal...Parce que je pense qu'elles arrivaient pas à... à accepter qu'on soit anciennes et qu'on connaissait des choses qu'elles connaissaient pas...*
- (acquiescement) et pourtant c'est un plus.
- *Oui, c'est un plus mais... bon après au niveau urgences, il y en a beaucoup, parce qu'elles sont aux urgences entre guillemets ça leur monte un peu à la tête quoi (rires)*
- (rires) et elles sont combien les infirmières dans le service ?
- *Elles sont... je crois qu'elles sont douze dans le service.*
- Douze ! Ah oui, quand même !
- *Dix ou douze je crois.*
- (acquiescement).
- *Voilà. Donc c'est vrai qu'il y a eu une période où c'était un peu plus difficile. Maintenant c'est un petit peu plus mitigé parce que... elle a un peu coupé les équipes donc il y en a un peu plus ... qui ont la quarantaine donc qui sont un peu plus matures, qui...*
- C'est-à-dire Mme L. a placé des jeunes qui sont un peu plus d'âges différents ?
- Voilà.
- D'accord.
- *Alors qu'avant c'était ... entre vingt, vingt-six quoi...*
- Ah oui des très jeunes.
- *Donc elles étaient toutes ensembles, toutes jeunes, bon bah les discussions même quand on faisait la pause euh... moi je m'y retrouvais pas quoi.*
- (acquiescement).
- *Je m'y retrouvais pas du tout... donc là ça à l'air d'aller un petit peu mieux.*
- (acquiescement).
- *Tout en sachant que maintenant les infirmières elles sont très individualistes dans leur travail.*
- Ah bon ?
- *Ah oui, donc c'est, c'est...*
- Oui, et ça vous l'expliquez comment ?
- *Parce que je pense que c'est la nouvelle génération hein, je pense que c'est la nouvelle génération qui est comme ça, je pense que c'est pas que dans le, le milieu hospitalier hein.*
- D'accord.
- *Je pense que c'est partout, c'est, c'est...*
- Et la nouvelle génération d'aides-soignantes c'est pareil, c'est le même constat ?
- *Aussi oui.*
- Oui, pareil ?
- *Oui, oui. alors si elles rentrent dans notre... je dirais pas dans notre moule, mais si elles rentrent avec nous et qu'elles se rendent compte ben leur métier les passionnent et qu'elles sont faites pour ça.*
- (acquiescement).

- *Tout va bien. Si par contre elles arrivent, qu'elles se disent « Ou là c'est aide-soignante non ça me plait pas je préfère être infirmière » alors elles sont complètement de l'autre côté.*
- D'accord.
- *Et on les voit pas... et ça fera pas de bonnes aides-soignantes. Ça fera déjà des infirmières.*
- (acquiescement)
- *Parce que souvent les aides-soignantes, la plupart du temps elles veulent presque faire des soins infirmiers quoi, alors que c'est pas leur rôle.*
- *Pourtant elles le savent bien dans leurs études, on leur a expliqué.*
- *Oui, oui, voilà parce que je pense que le travail d'aide-soignante leur plait pas donc...*
- *Donc la génération est plus individualiste ?*
- *Ah oui !*
- *D'après ce que vous me dites.*
- *Oui...*
- *Vous avez constaté ça dans d'autres métiers dans le service ? Par exemple avec les médecins, les kinés, avec je sais pas moi...*
- *Alors, nous, les kinés on les voit pas.*
- (acquiescement).
- *Les médecins euh (soupirs) c'est difficile à dire chez nous parce que... c'est des urgentistes, ils sont très... c'est, c'est bon ben je donne un ordre, tu le fais, voilà, donc c'est vrai que c'est difficile à... à dire....*
- *C'est très hiérarchique ?*
- *Voilà c'est très hiérarchique quand même.*
- (acquiescement).
- *Donc... tout en sachant que... il y a une bonne mentalité aussi parce que... ils vont bien avec nous quand même mais on sent quand même une pression hiérarchique oui... Voilà...oui...*
- *Oui parce qu'il peut y avoir d'autres métiers où c'est pareil, il peut y avoir les brancardiers.*
- *Oui, bien sûr, non, oui, oui certainement...*
- *Alors le fait qu'elles soient très individualistes est-ce que ça pose problème par exemple dans la passation de soins, ou quand il y a des choses qu'elles ont faites et que vous n'êtes pas au courant, ça se traduit comme ça ou pas ?*
- *Ah ben jusqu'à maintenant il n'y a jamais eu de gros soucis, parce qu'on... on arrive toujours à récupérer comme on dit.*
- (acquiescement).
- *A être au moment voulu ou à regarder ce qui s'est passé, parce que bon, on voit beaucoup de choses.*
- (acquiescement).
- *Donc ça se récupère toujours.*
- D'accord.
- *Mais peut être que dans un autre service oui, il peut y avoir des...*
- D'accord.
- *Des choses, qui se perdent, bien sûr oui.*
- (acquiescement) et là c'est une relève papier ou informatique.
- *Alors informatique depuis peu, depuis une quinzaine de jours.*
- *Voilà, c'est tout récent.*
- *Oui c'est tout récent donc c'est un peu...*
- *Et alors votre avis ?*

- *Ben ça perd plus de temps... ça perd plus de... moi je trouve qu'elles perdent plus de temps, parce que elles font des heures supplémentaires à gogo... euh après, les informations sont pas toujours bonnes, nous ce matin on a eu une relève et ben justement dans la relève... j'avais pas du tout les bonnes informations qui étaient écrites sur... sur l'informatique parce que... la personne qui nous avait fait la relève avait mal lu en fait... et s'est trompée.*
- *Ah là c'est pareil que sous forme papier hein, les informations peuvent être erronées parce que la personne les a mal notées.*
- *Mais en fait c'est pas qu'elle les a mal notées c'est qu'elle les a mal lues. Parce qu'après avec une infirmière du matin on s'est dit mais enfin quand même il y a un souci, d'où elle l'a sorti.*
- *(acquiescement).*
- *Donc on a regardé et en fait elle l'avait bien inscrit, l'infirmière de nuit donc.*
- *(acquiescement).*
- *Elle avait bien inscrit sa relève, et pourquoi il y a eu le... je sais pas.*
- *Elle l'avait inscrit sur écran ?*
- *Elle l'avait écrit sur écran et ça a mal été...*
- *Parce que généralement on fait moins d'erreur sur écran.*
- *Et oui !*
- *Parce qu'on n'a pas besoin de décoder.*
- *Et oui !*
- *Les écritures.*
- *Oui, je sais pas ce qui s'est passé, mais bon après, c'est juste, c'est arrivé juste aujourd'hui quoi, après ça a pas eu de...*
- *D'accord... Et là les, oui ça fait quinze jours, c'est encore un peu tôt.*
- *Voilà.*
- *Pour dire...*
- *Oui c'est tôt.*
- *Mais les gens jouent le jeu pour l'instant ?*
- *Ah oui, oui, oui, oui !*
- *Oui ?*
- *Tout à fait, très bien même.*
- *Et vous avez eu une formation.*
- *Euh non, sur le tas, tous les jours.*
- *Pas d'informaticien qui est venu une heure ou deux.*
- *Euh bah il vient sur, sur la journée, mais quand on nous a fait voir le premier jour comment ça fonctionnait il était là, dans le service, chaque fois qu'il y avait un souci...*
- *C'est quelqu'un d'attitré ?*
- *Oui, c'est quelqu'un de la maison.*
- *D'accord.*
- *Qui est attitré oui, il y a deux personnes qui sont là toute la journée en fait.*
- *Donc si vous avez un problème avec la machine il vient.*
- *Voilà on l'appelle, il est dans la pièce à côté, non, non il n'y a pas de soucis pour ça s'est bien suivi.*
- *(acquiescement).*
- *Mais la formation a été fait quand même sur le biais du travail quoi hein, en même temps qu'on travaillait on le faisait.*
- *D'accord.*

- *Voilà.*
- Et on vous a expliqué la raison de ce passage à l'informatique ou... il y a eu des réunions, ça a été expliqué, ou... on vous a dit « Pof »!, à partir de telle date.
- *Oui ça s'est passé comme ça en fait oui.*
- D'accord.
- *Oui, oui.*
- On ne vous a pas parlé de l'accréditation ? Parce que souvent c'est une des conséquences.
- *Non parce que, nous on le savait parce qu'on savait que l'accréditation arrivait au mois de mai on a des réunions donc on le savait.*
- (acquiescement).
- *Mais...non Bon on se le dit de bouche à oreille.*
- (acquiescement).
- *Mais on n'a pas toujours les bonnes informations par rapport à la direction nous...*
- Vous avez pas, enfin c'est peut-être le cadre infirmier qui a...
- *Oui, voilà, donc lui il doit avoir les bonnes infos mais ça passe pas toujours... au personnel quoi. Donc c'est vrai quelquefois on arrive à savoir des choses mais...*
- Et votre cadre infirmier ne vous fait pas des réunions de temps en temps ?
- *Euh, bah avant on en faisait une fois par an mais là du coup non, ça s'est un peu... ça s'est un peu englué donc.*
- Donc vous n'avez pas de réunion ?
- *Non !*
- Du tout ?
- *Non c'est au coup par coup en fait, quand il se passe quelque chose.*
- Parce que quand il a des informations qu'il a de la direction il vous les communique comment ?
- *Alors là par contre il y a des grosses informations qui sont importantes, qui sont urgentes, là il nous convoque dans une salle ou à l'office en nous disant « voilà je veux voir tout le monde, les infirmières, les aides-soignantes, j'ai des choses à vous dire ».*
- (acquiescement).
- *A ce moment-là il nous dit.*
- D'accord.
- *Mais c'est pas... plus dans le biais du service, qui se passe quelque chose par le biais du service.*
- D'accord.
- *C'est pas spécialement euh.... Sur le centre hospitalier en général.*
- D'accord.
- *Après si on arrive mieux à savoir de bouche à oreilles, ou par les syndicats, ou... voilà ! On n'a pas toujours les bonnes infos... par rapport à la D.R.H par exemple... de ce qui se passe ou... voilà, l'accréditation on l'a eu en novembre ; comment ça s'est passé, qu'est ce qui s'est passé ?...alors il faut vraiment poser des questions pour...*
- Et le cadre infirmier lui euh... est en contact avec la direction, la...
- *Oui, oui, oui !*
- Il va chercher les infos.
- *Ah oui, oui, je pense qu'ils ont des réunions régulièrement, ah oui, oui !*
- Vous ne lui avez pas demandé un retour ?
- *Si, si, mais faut toujours... comment dire... attraper, gratter donc c'est un peu épuisant aussi.*
- C'est pas son truc les réunions ?
- *Voilà, non c'est pas son truc.*

- D'accord.
- *Et puis il aime pas en parler non plus donc si on n'en parle pas ça va très bien, si on parle des fois.*
- Oui mais après comme vous êtes obligée d'appliquer.
- *Oui !*
- Il faut bien que vous ayez l'info.
- *Oui, oui. Des fois quand on pose trop de questions ça dérange.*
- D'accord.
- *Donc c'est un peu pénible aussi quoi.*
- D'accord, donc c'est pas quelqu'un qui est très près de vous ?
- *Comment dire... je dirais pas qu'il est près de nous parce pas près de nous, pas, c'est pas ça... en fait quand on a un souci, il est là.*
- (acquiescement).
- *Mais il se rend pas toujours compte de, du, du... du souci qu'on a. Parce que quelquefois on lui dit voilà, donc c'est un homme je sais pas si vous savez ?*
- (acquiescement).
- *C'est Mr M.*
- Non je sais pas mais comme vous disiez « il » je m'en suis doutée (rires).
- *Voilà c'est pas une femme donc déjà vu que c'est pas une femme il voit pas les même choses moi je trouve.*
- D'accord.
- *Pas du tout, les mêmes choses... Une femme voit plus, ce qui se passe dans un service, qu'un homme. Et c'est vrai que quelquefois on lui dit, moi je lui dis « Bah non il y a ça qui va pas » et « oh oui, oui, oui, bah oh » d'un air de dire elle me gonfle quoi (rires) et puis après quand il voit que ça s'est passé « Oui mais enfin pourquoi vous me l'avez pas dit » je dis « Attends mais on l'a dit et on nous a pas écouté donc voilà » on va pas non plus rabâcher, on n'est pas à l'école maternelle on dit une fois et c'est bon.*
- (acquiescement).
- *Donc c'est vrai que, bon après il se dit « bah oui j'aurais peut-être dû les écouter un moment » mais c'est trop tard quoi.*
- D'accord donc c'est. oui c'est pas quelqu'un qui... qui est près des problématiques que vous vivez
- *Voilà, pas tant que ça. Il entend. comme je dirais, il entend mais pas forcément à notre écoute je sais pas si ça vous parle ce que je veux dire.*
- (acquiescement).
- *Il nous entend, tout ce qu'on dit il nous entend, mais après quand il y a le problème non quoi, je veux dire, on n'a pas l'impression qu'il.*
- Et ça pose problème ça ?
- *Bah quelque fois oui, quelquefois ça pose problème, parce qu'il y a des choses qui se passent et qui ne sont pas résolues alors que...*
- (acquiescement).
- *Normalement il devrait les résoudre ça en tant que cadre infirmier.*
- (acquiescement) Et qu'est-ce qu'il privilégie ?
- *Qu'est-ce qu'il privilégie ? ... (soupirs)... Bah le bon fonctionnement du service si, ça c'est important pour lui, ça c'est sûr.*
- (acquiescement).

- *De toute façon c'est vrai qu'il fait bien attention que tout se passe bien, qu'il n'y ait pas de soucis, qu'il n'y ait pas d'erreur euh... après au niveau médical il a beaucoup de pression aussi parce que il y a beaucoup de médecins.*
- (acquiescement).
- *Ils sont huit, donc ça fait beaucoup... donc chacun a son caractère, chacun a sa façon de travailler, chacun est différent.*
- (acquiescement).
- *Donc. ce qui fait que... voilà Il veut pas se mettre à dos non plus les médecins.*
- (acquiescement).
- *Donc, du coup bah il est entre... entre les deux quoi, entre le personnel infirmier, aide-soignant A.S.H. et les médecins qui posent des conditions... et la direction derrière forcément. Parce qu'il y a encore la direction derrière qui... qui sont encore puissants quoi.*
- (acquiescement) bien sûr.
- *Donc euh, mais c'est tout à fait normal hein c'est vrai que c'est pas une position facile.*
- (acquiescement).
- *Mais quelquefois il faudrait que... enfin moi je suis... je trouve qu'il n'y a pas assez de rigueur dans le service et je trouve qu'il faudrait qu'il se positionne en disant « Non c'est bon maintenant stop je veux ça, je veux ça, je veux ça » ... parce qu'il y a des gens qui... qui seront... qui seront honnêtes et qui seront matures et qui comprendront que bon bah on est là pour travailler et on est là pour avancer et bon ça se passe partout pareil de toute manière dans toutes les, dans tous les secteurs de métiers, et il y en a toujours qui en profiteront et...*
- Ouais c'est sûr.
- *Et qui voilà quoi, bon mais ça, ça existe de partout, c'est pas...*
- Oui, oui, tout à fait oui (rires).
- *Et ça par contre, ça il le voit, ça par contre il le voit très bien mais il ne prendra pas position dessus.*
- D'accord.
- *Donc ce qui fait qu'et bien les gens qui sont... qui sont compétents et qui ont envie d'avancer et ben ils s'épuisent aussi plus que les autres quoi, forcément.*
- (acquiescement).
- *Parce qu'il ira plus vers ceux-ci, que vers les autres.*
- Oui !
- *Et du coup les autres ben ils partiront ils seront pas fatigués (rires).*
- (rires).
- *Donc c'est un peu dommage, c'est un peu dommage...*
- D'accord.
- *Mais...*
- D'autres choses ?
- *D'autres choses... et ben écoutez... (souples) je vous ai dit déjà pas mal de choses... que c'est un secteur, les urgences c'est un secteur qui est très difficile parce que justement il y a beaucoup de choses, il y a beaucoup de médecins, beaucoup d'infirmières, beaucoup d'intervenants, il y a beaucoup de monde.*
- (acquiescement).
- *Alors que dans un service de médecine vous avez, vous avez, bon vous avez le cadre, mais vous avez un ou deux médecins pas plus.*
- (acquiescement).

- *Et une équipe qui est plus... plus organisée parce que vous avez des soins à heures fixes, que là aux urgences il y a pas quoi.*
- (acquiescement).
- *Donc c'est un peu éparpillé... après il faut bien s'y retrouver ... c'est pour ça que je vous dis je pense qu'à quelque part il faut, je dirais pas des gens trop âgés parce qu'après je pense qu'on est épuisé, à un certain moment je suis pas sûre de pouvoir finir ma carrière aux urgences... mais il faut pas trop de jeunes non plus.*
- (acquiescement).
- *Parce que les jeunes aux urgences je pense qu'elles ont peut-être le physique mais elles ont pas la mentalité pour...*
- *D'accord, oui ce que vous me disiez tout à l'heure.*
- *Voilà... Mais bon... Je sais pas si vous voyez d'autres choses qui ...*
- *Non moi, je prends ce que vous me donnez... Hein c'est vous si vous voyez d'autres choses sinon si vous pensez qu'on a fait le tour j'arrête le magnéto (rires).*
- *Ben écoutez je vous ai dit pas mal de choses donc euh oui... les urgences, bon là c'est vrai que ma carrière se finit en fait, il me reste pas tant d'années que ça (rires) donc voilà... je sais pas, tant que j'ai la santé, bon il y a pas de soucis.*
- (acquiescement).
- *Moi tout me va, après faut voir comment ça se passe et comment ça va évoluer quoi. Sinon... sinon moi je suis toujours partante pour faire plein de choses, pour aller de l'avant, pour voir de nouvelles choses aussi, je suis pas quelqu'un de... qui n'avance pas, comme certaines personnes « oh ben non c'est bon j'ai fait ma carrière maintenant je connais », non, au contraire j'aime bien voir.*
- *Apprendre.*
- *Apprendre voilà, parce qu'on apprend tous les jours de toute manière.*
- *C'est vrai.*
- *On a encore plein de choses à voir donc voilà. après faut avoir le physique pour suivre quoi.*
- *Bien sûr.*
- *Voilà, la santé, la santé mentale et physique, parce que mentale aussi je pense que c'est important.*
- *Surtout dans des services comme ça.*
- *Voilà.*
- (rires).
- *Surtout dans les services comme ça parce qu'on voit quand même beaucoup de choses*
- *Bien je vais arrêter alors ?*

Entretien Madame Laurence P. (infirmière aux SSR : Soins de Suite et Réadaptation)

- Voilà, cette fois je crois que ça a démarré, oui c'est bon, ok, je touche plus rien (rires) donc voilà je reprends votre nom, Mme P. vous êtes infirmière dans quel service ?
- *Pour l'instant S.S.R au A2.*
- Alors S.S.R ça veut dire quoi ?
- *Soin de suite et réadaptation.*
- Soin de suite... et réadaptation.... C'est le service A2. D'accord. Et vous êtes dans ce service depuis longtemps ?
- Depuis septembre 2009... Oui ça va faire deux ans au mois de septembre.
- *Depuis 2009... d'accord, et avant ?*
- Avant j'étais en, au service B, au service B4, j'y ai travaillé de 2001 donc à 2009 c'était pneumo et médecine interne, pneumo néphro médecine interne.
- Neuro et médecine interne oui.
- *Avant quatre... de 95 à 2001 aux urgences.*
- Toujours à Firminy ?
- *Oui j'ai une carrière c'est simple, c'est linéaire, c'est Firminy.*
- D'accord (rires).
- *(rires) 95 à 2001 donc service d'urgence.*
- (acquiescement).
- *De quatre-vingt... pff ça doit être 90, 89 quelque chose comme ça en 95 donc euh ça a été... cardio intensive, médecine cardio, cardiologique normale et cardio intensive, soins intensifs, cardio.*
- (acquiescement).
- *Et avant j'avais fait deux ans donc de 87 à 89 un petit peu... un petit peu de tout... plus ou moins.*
- Vous étiez volante ?
- *Pas volante non mais enfin j'avais fait un an dans un service un petit peu bâtard qui mélangeait médecine, médecine convalescence et longs séjours... avec un peu des postes de nuits enfin pendant deux ans j'ai un petit peu tourné sur l'hôpital.*
- D'accord... OK. Alors ça consiste en quoi le soin de suite et réadaptation ?
- *Ben c'est un mot chic pour ce qui nomme maintenant, anciennement le service de convalescence, en fait c'est des... les gens qui sont pas en capacité de rentrer directement chez eux, après leur phase aigue, on les accueille en service de médecine euh d'S.S.R. pour la prise en charge après ça peut être une rééducation chirurgicale avec des kinés, une rééducation cardiaque, ça peut être une... la mise en place aussi d'un projet par rapport à l'avenir si c'est des placements des choses comme ça, on va mettre ça en place établir, un projet social aussi.*
- Ah d'accord.
- *C'est tout ce qui est...préparation à la sortie, alors soit les gens rentrent directement chez eux soit parce qu'ils ont une prothèse de hanche ou je sais pas quoi.*
- (acquiescement).
- *Ou alors à ce moment-là bon s'ils sont pas en capacité de retourner à leur domicile initial et bien à ce moment-là on essaye de trouver une solution soit temporaire soit de longue durée quoi.*

- D'accord. Donc c'est tout type de personnes, pas forcément des personnes âgées ?
- *Euh oui à la limite c'est même un service où il y a plus de jeunes que dans certains services de médecine oui.*
- Ah. Parce que, c'est pas fréquent un service comme ça ?
- *Il y en a trois sur l'hôpital de Firminy hein.*
- Il y en a trois ?
- *Il y en a trois et ils sont toujours pleins hein...*
- D'accord.
- *C'est un peu un service de transit quoi, entre deux.*
- Oui, oui, oui !
- *Avant les gens soit ils restaient longtemps au service de médecine, ce qui coutait cher à l'hôpital.*
- (acquiescement).
- *Soit ils partaient directement, des fois ils partaient un peu trop tôt, il fallait trouver une solution tout de suite et c'était pas forcément la solution adaptée.*
- (acquiescement).
- *Tandis que maintenant on a trouvé ce moyen un petit peu de préparer l'avenir dans des bonnes enfin dans des bonnes conditions, dans les meilleurs conditions possibles on va dire.*
- Donc ce sont des gens souvent qui n'ont pas des gros traitements on va dire moins de soins.
- *Ça peut être des gros pansements par exemple ça peut être tout, ça peut être quelqu'un qui fait un gros A.V.C qui est en crise aigüe au service de médecine.*
- (acquiescement).
- *Et du coup une fois qu'il est en phase un petit peu stabilisée, on l'accueille chez nous le temps de voir comment ça se passe, comment ça évolue, si ça évolue dans un sens ou dans un autre, parce que tout peut arriver.*
- (acquiescement).
- *Entre temps il peut très bien faire un escarre ou il peut très bien aller mieux, enfin tout peut se voir quoi.*
- D'accord. Ok. Et là vous êtes combien d'infirmières, combien d'aides-soignants dans le service ?
- *Euh on est cinq infirmières, à temps plein équivalent, enfin on est toutes à temps plein, c'est équivalent temps plein, de jour hein, je parle de jour, de nuit elles sont deux équivalents temps plein infirmières, deux équivalents temps plein de nuit.*
- (acquiescement).
- *Et en aides-soignantes, je pourrai pas vous dire mais elles sont... à savoir qu'en semaine on a quatre aides-soignantes le matin et deux l'après midi.*
- D'accord.
- *Donc ça doit faire de jour en comptant deux repos, quatre et deux six, ça doit faire une dizaine d'aides-soignants de jour.*
- (acquiescement).
- *Dix douze il me semble, comme ça à la louche hein.*
- Ok. Et vous, vous faites des jours, des nuits ?
- *Non, je fais que du jour moi.*
- D'accord, et vous faites quoi comme horaires ?
- *Soit matin soit le soir, c'est-à-dire sept heures, sept heures moins le quart, quatorze heures quinze quand ça se passe bien (rires).*
- (rires) voilà.
- *Soit treize heures quarante-cinq, vingt et une heures quinze.*

- Et au niveau des weekends vous avez quel roulement ?
- *Euh on a un roulement fixe on a... à savoir que le samedi on est deux infirmières du matin et du soir et autrement le weekend, le dimanche on est une du matin et une du soir.*
- D'accord.
- *Donc on a un weekend, deux weekends d'affilés de travail et un weekend de repos.*
- Ah d'accord.
- *Avec un demi weekend, un samedi qui est tout seul quoi.*
- (acquiescement).
- *Ça se répète sur cinq semaines ...*
- D'accord. Donc là vous êtes dans ce service depuis 2009, vous m'avez dit.
- (acquiescement).
- Donc aussi bien dans le service d'ailleurs que dans d'autres, qu'est-ce que vous avez noté comme évolution dans votre métier d'infirmière ?
- *Bah moi ça fait partie de... toute une évolution de ma carrière, quand j'étais en pneumologie j'ai passé un D.U. de soins palliatifs.*
- (acquiescement).
- *Donc dans la foulée j'ai voulu, enfin j'aime bien changer de service tous les six sept ans parce que je trouve que ça... ça permet un petit peu de casser la routine et puis de se poser les bonnes questions, et en plus comme il y avait plus ou moins un projet à l'époque de l'identifier dans le service où je suis c'est pour ça que j'avais fait ma demande, mais entre-temps ça a, ça a stagné mais bon. Ça m'a permis de passer à autre chose aussi (rires) voilà ! Mais le changement de service a toujours été ma demande de toute façon, ça n'a jamais été imposé.*
- D'accord. Et vous notez quelles évolutions dans le métier ?
- (soupirs) *quelles évolutions euh... bah en termes techniques (soupirs)... je dirais même pas tant que ça en termes techniques si ce n'est qu'il y a peut-être plus de rigueur par rapport aux... enfin plus de rigueur, plus de traçage aussi, parce qu'on est peut-être plus tracée, mais surtout au niveau évolution ça a été au niveau rythme de travail. Avant quand j'étais à cardio au début on gardait les infarctus trois semaines maintenant, on les garde quatre jours, ça fait beaucoup de turn-over.*
- Ah oui !
- *De turn over quoi, c'est vraiment rapide, faut aller plus vite pour tout...*
- On est passé de trois semaines à quatre jours pour les infarctus ?
- *Ah oui, il me semble que c'était presque...*
- Ah bon ?
- *C'était presque trois semaines à l'époque.*
- C'est énorme hein.
- *J'ai commencé en quatre-vingt... en 90, 89 en cardio et à l'époque on les gardait quasiment trois semaines les gens. Et puis il suffisait qu'ils aient un problème de... parce que le service de soin de suite à l'époque c'était en... on faisait tout, on faisait la phase aigüe, la phase de convalescence aussi.*
- (acquiescement).
- *Il suffisait qu'ils aient un problème social ou je sais pas trop quoi, un enfant qui était dans le midi, on les gardait deux trois jours de plus, quelques journées de plus c'étaient pas un souci.*
- D'accord... Donc là les rythmes ont changé pour une question de budget ?
- Ben.
- Ou non, pour d'autres.

- *Des questions aussi je pense de passage, enfin moi je l'ai bien vu quand j'étais aux urgences hein, quand j'ai commencé aux urgences en 95 il y avait certains dimanche où on n'avait pratiquement pas une hospit.'*
- (acquiescement).
- *Des weekends, et après à la fin de mon, quand j'ai fini aux urgences en 2000 2001 c'était... il n'y avait pas un weekend où on n'était pas en... où il n'y avait pas des brancards dans les couloirs comme aujourd'hui quoi c'était... les gens viennent de plus en plus aux urgences.*
- Ah oui, et vous l'expliquez comment ? (rires)
- ... (souple) ... je l'explique que les gens ils aiment bien s'appuyer sur la médecine dès qu'ils ont quelque chose qui va pas bien.
- (acquiescement).
- *Parce que dans les urgences (souple) alors moi quand j'y étais parce que ça a évolué aujourd'hui hein mais du temps où j'y étais aux urgences je dirais qu'il y avait peut-être., aller... 20% d'urgences vraies, qui étaient vraiment à prendre en charge au service des urgences.*
- (acquiescement).
- *Ce qui ne veut pas dire que les gens n'étaient pas en difficulté et n'étaient pas malades mais... et maintenant je crois que c'est encore pire hein, c'est... parce que les médecins de ville et ben... je pense qu'ils ont la pression aussi des patients mais c'est... ben, ils prennent pas de risque, ils les envoient aux urgences, ça embolise à leur niveau aussi.*
- (acquiescement).
- *Parce que pour tout, maintenant je vois les gamins ils ont trente-huit de fièvre, personne le gère et il faut toujours... maintenant tout se médicalise hein.*
- (acquiescement).
- *On n'arrive plus à voir. les petites sutures moi je sais qu'à l'époque j'étais...un médecin de campagne s'il y avait des petites sutures à faire à une arcade c'était le médecin de campagne maintenant il le fait plus, ça se fait tout ici.*
- D'accord.
- *Il n'y a plus aucun médecin qui fait une suture pratiquement*
- *Parce qu'ils savent pas faire ou parce que... ils ont pas envie, ou parce que...*
- *Alors il existe plusieurs raisons hein je sais pas mais il y a peut-être un manque de confiance, il y a peut-être ceux qui savent pas faire parce que quand on n'a pas l'habitude, moins on le fait moins on le pratique, moins on a l'habitude de le faire.*
- (acquiescement).
- *Et puis.... Comment dire, je sais plus ce que je voulais dire (souple) j'ai perdu le fil de mon idée euh... je sais plus ce que je voulais dire, j'en sais rien. Et puis c'est peut-être la facilité aussi, et peut-être les, quand ça embolise au niveau des cabinets médicaux, ben ça embolise forcément après, ça se reporte sur...*
- (acquiescement).
- *Sur autre chose quoi hein....*
- *Donc vous avez la, vous avez le sentiment d'avoir plus de travail qu'il y a quelques années ou, ou si c'est une mauvaise traduction ? (rires)*
- ... (souple) ... *c'est pas tout à... c'est pas plus de travail parce que ça, mais c'est pas le même travail non, c'est pas pareil.*
- (acquiescement).

- *On n'a pas plus de travail mais on arrive moins à se poser pour des fois prendre du recul pour discuter sur certaines situations, mais c'est vrai qu'il y a tellement de mouvement que du coup ça, on est un petit peu étourdi par tout ça.*
- (acquiescement).
- *C'est un peu étourdissant et du coup on a du mal à prendre du recul par rapport à certaines choses pour pouvoir... on fait beaucoup de prises de sang, beaucoup de radios, beaucoup de choses comme ça.*
- Beaucoup d'examens.
- *Et en fait je suis pas sûre qu'à chaque fois ce soit... franchement justifié ! On se couvre dans certaines mesures et puis on...*
- (acquiescement).
- *Et puis on prend des garanties par rapport à... parce que maintenant bon on a un petit peu cette... la mentalité c'est de... il faut faire des examens pour se couvrir absolument.*
- (acquiescement).
- *Pour...*
- Et l'accréditation y est pour quelque chose là-dedans ou pas ?
- *Ah non, non, non !*
- Non ?
- *L'accréditation fait un petit peu remonter les choses à la surface mais... entre les anciens médecins qui et... moi j'ai connu les anciens patrons qui travaillaient à l'ancienne, alors je dis pas que c'est le mieux ou le moins bien, c'est pas du tout un jugement de valeur par rapport à ça, mais il y avait certains patrons qui... comment... qui soignaient certains malades en les regardant, qui faisaient la vraie clinique, et puis maintenant la différence c'est qu'on appelle un interne pour lui dire que la mamie ne va pas bien ; il nous dit de lui faire une gazo... sans la voir.*
- Oui systématiquement ?
- *Alors si on n'a pas la capacité de lui... lui demander d'aller voir le malade c'est vraiment... les jeunes infirmières se font avoir, du coup ça donne plus de travail.*
- Oui, d'accord.
- *A certaines. Moi, si elles m'argumentent pas pourquoi il faut que je fasse une gazo, je la fais pas.*
- (acquiescement).
- *Et puis, ça me posera pas de problème (rires).*
- (rires).
- *Mais il y en a certaines à qui ça posera problème et certains médecins à qui ça pose problème aussi hein parce qu'ils arrivent pas à avoir du recul par rapport à ça.*
- D'accord.
- *Pour eux c'est...*
- Là est-ce que ça veut dire que les familles demandent plus à ce qu'on leur rende des comptes.
- *Pas forcément mais je pense que les médecins, ils anticipent ce genre de choses ils ont tellement peur d'avoir des problèmes pour certaines choses, et puis je sais pas peut être que les jeunes médecins aussi ils ont peur de comment... c'est facile de dire « j'ai fait les examens j'ai rien pu faire d'autre » au lieu de prendre le temps de dire « Bah il n'y a plus rien à faire » et puis voilà quoi.*
- (acquiescement).
- *Mais ça, ça vient avec l'âge, avec l'expérience, c'est facile à dire maintenant que j'ai quarante sept ans.*
- (rires).

- *J'aurais peut-être pas dit pareil y a vingt ans (rires).*
- (rires) ah, je sais pas.
- *Je sais pas moi non plus.*
- Et vous notez une différence entre les jeunes infirmières et celles qui ont déjà de l'expérience ou si vous vous voyez comme vous étiez il y a vingt ans ?
- *... euh... elles sont plus, comment dire... à mon avis elles sont moins aidées que nous.*
- Moins aidées, c'est-à-dire ?
- *C'est-à-dire que nous quand on était jeunes infirmières on arrivait dans une équipe qui était ancienne où on avait des références sur lesquelles s'appuyer qui nous, c'étaient des aides-soignantes pas que les infirmières, les aides-soignantes aussi, qui nous disaient « Bah on fait comme ça, on fait comme ça » et on était, on savait que quand on arrivait quelque part on y restait. Il y a aussi ce stress de la précarité qui existe, les jeunes infirmières qui arrivent elles sont pas forcément titulaires tout de suite, elles ont, elles savent même pas si elles vont l'être ou pas, elles ont un petit peu ce sentiment d'incertitude, et du coup, elles ont pas beaucoup de références sur qui s'appuyer.*
- (acquiescement).
- *C'est un peu. je pense que c'est plus difficile pour elles à ce niveau là.*
- D'accord.
- *Au niveau du travail, moi j'ai pas appris comme ça... ça va, j'ai évolué en même temps, il y a plein de choses que je faisais différemment avant que je fais plus maintenant, c'est bon ça, c'est de la technique, la technique ça s'apprend toujours, mais au niveau insécurité il me semble que c'est plus, que c'est moins, que c'est insécure comme situation les jeunes maintenant.*
- Parce que quand elles sont dans un service est-ce qu'on leur dit « Bah voilà vous allez passer deux ans dans le service et puis après vous allez aller dans un autre » ou si ce sont elles qui font la demande ?
- *Alors non, soit, alors moi je sais pas exactement comment ça se passe puisque j'ai eu une carrière qui s'est déroulée à l'époque c'est-à-dire, je rentre à l'école de Firminy, que je faisais mon trou et que bon au bout de deux ans j'étais titularisée et puis voilà, mais là c'est plus du tout le cas, on leur téléphone, on leur dit « Il me manque, il y a une infirmière qui est en arrêt, est-ce que tu peux venir remplacer et faire un dimanche de soir en plus, on te le rendra » et puis elles, elles sont obligées de dire oui parce qu'elles sont un peu en situation de... elles peuvent pas dire non parce qu'elles se disent « Si je dis non, peut être que ça va me retomber dessus ».*
- Oui !
- *Elles sont vraiment dans une situation incertaine quoi, en sachant que si elles tracent pas les choses, que si elles ont pas d'argument, elles peuvent être, comment dire, montrées du doigt et pointer certaines choses, parce qu'elles ont que ça pour s'appuyer leur technique alors pour certaines choses elles savent beaucoup plus de choses que moi parce qu'elles sortent de l'école.*
- (acquiescement).
- *Mais moi je peux m'appuyer sur mon expérience mais elles, elles ont que ça pour s'appuyer donc du coup elles peuvent pas dire « j'ai pas fait ça parce que j'ai bien vu qu'il était pas bien du tout » alors elles ont plus de difficultés à argumenter, ce qui est normal.*
- Bien sûr. Et elles sont titulaires au bout de combien d'années ?
- (soupirs) *alors je pourrais même pas le dire, peut être six ans, sept ans, et encore.*
- Ah ouais.
- *Et encore.*
- Mais d'une façon certaine ?

- *Oui, puis en plus de ça ce qu'il y a, bon il y a plusieurs explications, il y a le fait que moi quand je suis rentrée infirmière la profession, la durée professionnelle était beaucoup plus courte.*
- (acquiescement).
- *Donc forcément les places de titulaires ça tournait plus. Et puis il y avait ce côté aussi où on était moins, comment dire... on se projetait moins comme ça... maintenant c'est un petit peu la jeune génération qui se projette dans le fait qu'ils veulent construire, ils ont des projets.*
- Des projets de vie ?
- *Des projets de vie, à faire tout de suite, ils sont assez pressés donc du coup ben ça colle pas forcément quoi.*
- D'accord.
- *Parce que moi c'est vrai que j'ai attendu un petit peu avant de me payer mon appart', de me payer ... maintenant c'est vraiment... il faut tout, tout de suite, c'est vraiment une mentalité qui est différente hein.*
- (acquiescement).
- *Je suis en plein dedans parce que j'ai une fille qui est adolescente (rires).*
- (rires) ah d'accord.
- (rires) je le cache pas.
- D'accord ben oui c'est sûr (rires).
- *Mais bon après c'est des charmantes générations hein, c'est ...*
- Et là elles, bon, en dehors de la titularisation, elles restent sur l'hôpital ou si vous trouvez qu'elles...
- *Non il y a beaucoup de nomadisme niveau... parce qu'on leur propose un poste plus intéressant niveau financier dans le privé... mais ce qu'il y a c'est qu'elles étudient pas tous les tenants et les aboutissants au niveau carrière, au niveau plein de choses, enfin, ça veut dire plein de chose : bosser dans le privé, après chacun voit ce qu'il veut, on voit les sous, on voit le confort de l'emploi, on voit la retraite, on peut voir plein de choses. Mais si on n'étudie pas tous les tenants et les aboutissants au bout d'un moment ça veut... alors il y en a qui font des allers retours entre privé et publique, qui vont ici, qui vont là.*
- Ah oui. Mais qui seront jamais titulaires alors du coup ?
- *Et ben non parce que... c'est tout, tout de suite quoi, elles trouvent normal de demander de travailler aux urgences en sortant de l'école d'infirmière, ce qui à mon gout, n'est pas, peut-être pas forcément... le service le plus adapté pour des jeunes, enfin peut être pas, il faudrait pas que des jeunes.*
- (acquiescement).
- *Mais enfin, il faudrait pas que des vieilles non plus (rires).*
- (rires).
- *Mais du coup ça fait que ben. comme elles le demandent et que... après il y a que des jeunes aux urgences, elles en ont marre parce que les urgences c'est fatiguant, pour y avoir travaillé je sais que c'est fatiguant ; elles passent à autre chose, elles reviennent, elles repartent et après c'est...*
- Mais là au niveau de la direction on peut aussi mixer ? C'est-à-dire bon, aux urgences on ne va pas mettre que des jeunes, même si elles le souhaitent hein, on peut pas.
- *Ben c'est-à-dire que c'est pas très attirant les urgences parce que c'est vrai que c'est lourd. Enfin moi je sais que j'ai fait un remplacement l'année dernière d'un mois parce qu'on m'avait demandé parce qu'ils étaient en difficulté, c'est vrai que c'est lourd hein, c'est... et puis c'est lourd parce qu'on a à faire à plein de médecins, on n'a pas qu'un interlocuteur aux urgences c'est ça le problème.*

- (acquiescement).
- *Chacun fait un petit peu à sa sauce et du coup il faut un petit peu... et les médecins ils aiment bien faire face aux jeunes qu'aux vieilles qui leur résistent hein (rires).*
- (rires) c'est plus facile.
- *Ah ben ils prescrivent, elles appliquent hein, c'est pas...*
- Oui, oui !
- *Elles discutent pas (rires) ...*
- Dans le service donc où vous êtes il y a à la fois des anciennes et des jeunes ou si c'est une dominante.
- *Oui, oui, des anciennes et des jeunes.*
- D'accord... alors... et l'ambiance de travail vous la trouvez comment ? Dans votre service ?
- *Euh bah ça va... je suis bien.*
- (acquiescement).
- *Je suis d'autant mieux que l'année dernière j'ai fait le remplacement de ma cadre qui est partie enfin qui a soldé tous ses R.T.T. donc j'ai fait son remplacement à ce moment-là.*
- Vous avez fait fonction ?
- *Et... oui, j'ai fait fonction, c'est une petite expérience intéressante.*
- (acquiescement).
- *Et je me suis dit peut être que ça va me mettre un petit peu en difficulté par rapport à mes collègues, finalement pas du tout, ça m'a...*
- D'accord.
- *J'ai bien aimé. Ça m'a pas du tout mis en difficulté, c'était pas du tout ambiguë, quand j'avais quelque chose à dire je le disais mais c'est, il y avait pas du tout de, j'ai pas du tout eu de retour par rapport à ça.*
- D'accord.
- *Et pourtant il y a des jeunes, vraiment des jeunes hein.*
- (acquiescement).
- *Et des vieilles aussi, qui sont mes collègues hein...*
- Ça vous a donné envie de faire l'école des cadres ?
- *Pas du tout.*
- Non ? (rires).
- *(rires) non, non. Non, non, maintenant à quarante-sept ans je suis, c'est bon (rires)*
- Donc on part plus dans les études.
- *Je dis pas non, je dis pas jamais mais bon... pour l'instant non, j'en suis pas là (rires) ...*
- Euh je regarde un petit peu ce que j'ai noté, vous m'avez parlé déjà de plein de choses, si on devait, dans le service où vous êtes, si vous deviez donner une définition du bien-être au travail ce serait quoi ? Qu'est-ce qu'il faudrait comme ingrédients pour ressentir un bien-être psychologique dans votre travail ?
- *C'est déjà d'avoir, comment dire, une... une certaine idée de ce qu'on apporte... pas être centré sur soi, être centré sur les autres.*
- (acquiescement).
- *paraplégique et bien heureux et on peut avoir des milliards et être malheureux (rires) après c'est une question de...*
- Et vous vous faites comment alors pour trouver le vôtre, qu'est-ce qui compte pour vous ?

- *Ben moi j'ai un mari qui est... on est très amoureux tous les deux, on a une petite fille qui grandit bien, on n'a pas de soucis matériels ce qui est important aussi, pas de soucis affectifs, pas de... enfin on a des petits soucis de tous les jours, enfin de tous les jours, comme tout le monde.*
- (acquiescement).
- *Mais globalement on va bien, on n'est pas stressés, moi je prends mon temps, si j'ai du ménage à faire et ben si j'ai envie d'aller me promener, je vais me promener je laisse la poussière s'entasser et puis personne... je me sens pas stressée.... Ça va pas m'ennuyer plus que ça quoi.*
- D'accord, et au travail comment vous le trouvez votre bien-être personnel ? Qu'est-ce que vous faites pour le ressentir ?
- *Ben je suis en capacité de dire ce que je pense, ce que j'ai à dire je le dis, après ce qu'on me répond, et ben je l'entends et puis j'arrive à, soit à faire avec, soit... soit on avance soit on reste sur place mais bon.*
- (acquiescement) Quand vous dites « je dis ce que je pense » c'est-à-dire c'est avec la hiérarchie que...
- *Avec tout le monde, non, non c'est pas un souci ça.*
- D'accord. Et vous avez une hiérarchie qui vous écoute, qui...
- *Oui, oui !*
- Enfin quand je dis hiérarchie je parle du cadre infirmier hein.
- *Oui, oui, le cadre, elle m'a presque racolée (rires).*
- (rires).
- *Mais bon, non j'ai pas de souci avec elle.*
- Donc vous avez un projet commun dans le service ?
- *Oui !*
- C'est un projet de service.
- *Oui le projet de service, c'est par rapport à la prise, un projet douleur entre autre, je suis référente au CLUD et puis c'est pas...*
- J'ai pas compris.
- *Je suis référente au CLUD, le Comité de Lutte contre la douleur.*
- Ah, d'accord...
- *Puis la certification c'est vrai que ça nous a permis aussi de... de faire évoluer certaines choses parce que c'est vrai qu'on est un petit peu le nez dans le guidon pour certaines choses et ça nous a permis de mettre un peu en place certaines choses... Alors après ça tiendra, ça tiendra pas.*
- (acquiescement).
- *On verra, mais bon...*
- Et quoi par exemple ?
- *Euh par exemple des trucs pratiques de tous les jours, style d'être vigilant pour fermer les portes et les placards à pharmacie, de faire certains contrôles qu'on faisait pas forcément en systématique parce qu'on a... parce qu'on savait qu'il fallait les faire mais on les faisait pas systématiquement parce que... parce que c'était comme ça Je sais pas pourquoi, il n'y avait pas vraiment de raisons.*
- Des contrôles par rapport aux médicaments ?
- *Aux médicaments, aux choses comme ça, de réfléchir aux notions sur les contentions par rapport à... d'avoir une réflexion par rapport à ça... ce qui existait déjà mais c'était pas très bien... on en n'avait pas très bien discuté entre nous... ça a permis d'avoir une discussion par rapport à la contention, par rapport aux notions de bientraitance et maltraitance, par rapport à toutes ces choses-là....*

- Et là la certification c'est actuel, enfin je veux dire c'est...
- *La semaine est finie là.*
- Voilà, c'est ce qui me semblait, je trouvais pas mon terme.
- *Ça s'est fini vendredi.*
- D'accord.
- *Et je sais pas ce qui s'en est dit exactement parce que moi je voulais aller à la réunion de... pour faire le point vendredi dernier mais j'ai été cambriolée entre temps donc du coup...*
- Ah !
- *Ça m'a un petit peu...*
- Ah oui, je comprends bien hein.
- *Bouleversé mon programme (rires).*
- C'est sûr (rires)..... Souvent avec les projets d'accréditation il y a toute la partie informatisation, est-ce que vous avez déjà des cahiers de relève informatisés ou...
- *Non !*
- Non pas encore ?
- *Alors j'ai fait partie de la V2, la certification précédente en 2007.*
- (acquiescement).
- *Pour le dossier de soins informatisé ça devait être mis en place de façon imminente.*
- Oui !
- *On est en 2011 et il n'y a toujours rien (rires).*
- Bon. Ça va venir.
- *Ça va venir j'espère parce que moi, la difficulté c'est que, je suis pas issue d'une génération informatique, je l'utilise parce qu'il faut l'utiliser mais c'est pas mon truc, ça m'intéresse pas du tout, et à l'époque où j'en ai fait partie je me suis dit.... A force je me suis dit, surtout quand j'ai remplacé ma chef j'étais bien obligée de faire certaines choses, c'est en pratiquant qu'on s'y met dedans.*
- (acquiescement).
- *Et qu'on en voit l'utilité et là du coup ben... maintenant c'est tout à refaire ! C'est tout à recommencer. Les formulations, les, parce que moi je sais pas faire hein, je suis pas bonne du tout là-dedans...*
- Je crois que c'est le cas de beaucoup de personnes.
- *Oui, oui.*
- Mais il y a des informaticiens qui peuvent venir vous aider.
- *Oui mais disons que ça, c'est un peu du gâchis parce que... il y a eu quelque chose qui a été commencé en 2007 et qui a fait « pshiiiiit » et puis voilà maintenant c'est tout à recommencer mais enfin, c'est pas très grave hein.*
- Pourquoi c'est pas allé jusqu'au bout ?
- *(souples) j'en sais rien Je sais pas ce qui s'est passé, ce qui a bloqué, j'en sais rien Est-ce qu'il y a d'autres choses entre temps qui se sont mises, j'en sais rien ?*
- D'autres priorités ?
- *Je sais pas, je pourrais pas vous dire.*
- Donc là vous aviez eu des cours, euh, en informatique ?
- *J'avais eu des cours d'informatique, j'avais fait Excel et Word.*
- (acquiescement).
- *Et puis sur le coup bon, je m'étais dit je vais pas tiquer, je vais pas tiquer rien du tout parce que bon tant qu'on n'a pas l'utilité, moi les ordinateurs, c'est mon mari qui les utilise tout le temps à*

la maison et ma fille, alors ils ont chacun le leur et moi je suis au milieu et puis de toute façon ça m'intéresse pas donc...

- Alors ça, donc ça va sans doute se mettre en place ?
- *Oui !*
- Parce que je sais qu'il y a des services où c'est déjà le cas.
- *Ouais... mais c'est sûr que c'est un peu dommage quoi parce que... Bon je m'y mettrais hein, c'est pas un souci mais... c'est vrai que c'est un petit peu bête.*
- (acquiescement).
- *Puis ça nous fait remplir certaines choses pas sur papier, dont on sait qu'on n'a pas bien l'envie de le faire parce qu'on se dit c'est pour un an, deux ans.*
- *Oui !*
- *Ça fait travailler le cerveau pour mettre en place des moyens qui (soupirs) qui sont même pas sur du long terme... c'est pas très intéressant... Enfin bon (rires).*
- Ouais (rires) Il y a beaucoup de gens qui ont un peu peur de cette informatisation en se disant bon que ça va prendre du temps, on va pas savoir-faire.
- *Ah ben c'est sûr, comme tout mais bon après on s'y mettra, c'est pas... avant de passer son permis on ne sait pas conduire hein (rires).*
- (rires).
- *C'est pareil.*
- Oui et puis après, on a bien une voiture.
- *Oui non mais bon ça me fait pas spécialement peur et puis l'informatique, elle prend ce qu'on lui met dedans de toute façon hein, si on lui met des bêtises, elle prendra des bêtises, si on lui met des trucs, c'est comme la relève hein, pareil que le papier.*
- (acquiescement).
- *Après c'est l'outil mais bon, si on met plus de temps on met plus de temps et puis après c'est pas très grave (rires) ...*
- Est-ce qu'il y a des choses que vous souhaiteriez voir évoluer ou disparaître dans votre service ?
- *Euh.... Comment dire... C'est pas, c'est pas un service cloisonné mais en même temps il y a un côté un peu... chacun ses tâches quand même.*
- *Oui ?*
- *C'est pas franchement cloisonné dans le sens où...les aides-soignantes sont capables de nous interpeller pour certaines choses et moi je suis capable de les interpeller, en même temps c'est... il n'y a pas une organisation qui fait qu'on....comment dire..... qu'on arriverait à faire certaines choses, à différer des heures, à se dire aussi, je veux dire, par exemple une toilette quelqu'un qui vous demande.*
- (acquiescement).
- *A le faire plutôt une après-midi que le matin parce que pourquoi pas si le malade n'a pas envie de se laver à cette heure-là, ça peut arriver de... c'est un peu... on fait comme ça.*
- C'est vrai, il y a des actes programmés dans la journée.
- *Voilà !*
- D'accord.
- *Alors je dis pas qu'il n'y a pas des contraintes hein mais il y a certaines contraintes on a l'impression qu'on peut pas les bousculer alors que pour moi on pourrait. Mais ça demande aussi une certaine... la capacité de se dire, et ben je suis capable de dire à ma collègue « J'ai pas fait ce soin aujourd'hui, soit est-ce que je peux le faire demain ou soit dans l'après-midi ? » pour, cette demande, cette capacité-là de dire à sa collègue et « Ben, je l'ai pas fait, c'est pas parce que*

j'avais pas envie de le faire mais c'est parce que j'estime, pour le malade c'était pas bien, j'ai estimé que c'était mieux de le faire l'après-midi ou le lendemain ».

- (acquiescement) et là vous craigniez que ce soit pas accepté ?
- *Ben c'est facile de se noyer dans le travail, enfin dans le travail, dans les gestes.*
- Oui !
- *(rires) parce que l'argument de plein de gens c'est de dire « j'ai pas le temps » mais en fait j'ai pas le temps, on peut très bien au lieu de faire, de poser une perfusion discuter avec le malade, enfin discuter... vous pouvez parler de la pluie et du beau temps (rires) je veux dire ça me paraît pas plus utile certaines choses, certains soins techniques que certains soins qu'on appelle relationnels.*
- (acquiescement) Et là comme vous disiez il y a des choses qui pourraient être bousculées, il y a des soins qui pourraient par exemple passer l'après-midi au lieu du matin euh, c'est, bon... est-ce que les gens seraient prêts à... à accepter ces changements ?
- *Non !*
- Non ?
- *Non, non, nous on a une collègue aide-soignante entre autres qui est assez lente.*
- (acquiescement).
- *Mais qui se... il y a un... elle, elle fait son petit truc, dans son coin, elle fait pas forcément autant de toilettes que ses collègues mais elle est très dans le... comment dire ? Dans la relation aidante elle est très, elle est très à l'écoute, comment dire, elle apporte beaucoup de choses aux malades.*
- (acquiescement).
- *Mais cette collègue-là il y en a pleins qui peuvent pas la supporter, parce qu'ils en sont à compter, bah nous des fois on a fait dix toilettes, elle en a fait que cinq.*
- D'accord.
- *Pour eux c'est insupportable.*
- Ça veut dire que toute la partie relationnelle est plutôt sous-évaluée, mal acceptée par rapport à la partie technique ? Elle est moins valorisée, voilà, c'est ce que je voulais dire.
- *Je sais même pas parce que ce qui est, ce qui est paradoxal c'est qu'à côté de ça, le discours commun c'est dire « On fait pas parce qu'on a pas le temps. »*
- (acquiescement).
- *On fait pas du relationnel parce qu'on n'a pas le temps.*
- Oui !
- *Mais c'est un peu idiot, parce qu'on dit « On fait pas parce qu'on n'a pas le temps » mais on dit pas « On fait pas de soins techniques parce qu'on n'a pas le temps parce qu'on perd trop de temps à faire du relationnel ». Je veux dire pour eux ça veut dire que les priorités c'est le technique.*
- Technique oui ...Et ça vous en avez discuté en équipe, est-ce que ça fait partie des, enfin je sais pas si vous avez des réunions.
- *Oui mais c'est toujours le même truc c'est, on le fait pas parce qu'on n'a pas le temps... mais pour eux alors, quand on leur parle des priorités et ce qui est important pour le malade est-ce que c'est lui poser les perf ou est-ce que c'est lui faire sa toilette... alors quand, quand c'est des gens qui sont en fin de vie, ou des gens qui sont un petit peu vraiment fatigués si c'est, s'ils ont l'aval de l'infirmière, pas de toutes les infirmières mais moi j'arrive à leur dire bah « Vous leur faites juste le visage et les fesses et le reste vous laissez tomber, du moment qu'ils soient confortables c'est ce qui compte », j'irais voir la famille pour leur expliquer, quand ils ont l'aval ça va.*
- (acquiescement).

- *Mais s'ils l'ont pas, non.*
- *Ils vont faire la toilette complète de la personne alors qu'elle est très fatiguée ?*
- *Ouais, je pense qu'elles ... faut qu'elles aient support de geste, de...*
- *Ou est-ce qu'elles ?*
- *Le travail égal faire quelque chose quoi ?*
- *D'accord.*
- *Utiliser ses mains.*
- *Ou est-ce qu'elles ont peur qu'on leur dise « Vous n'avez pas fait votre travail puisque vous avez lavé que le visage » ?*
- *Peut-être qu'il y a ça parce qu'entre autre, les médecins c'est toujours pareil hein, quand, moi quand je parle au médecin, que je lui explique pourquoi j'agis comme ça, elle l'entend, mais facilement à des jeunes diplômés elle leur dira de poser une sonde à demeure ou de leur faire un lavement, ou des trucs un peu que. parce que c'est : « on le fait ! » ;*
- *On est dans le faire. C'est une culture ça ? La culture du faire ?*
- *Oui, oui, c'est...*
- *Ouais !*
- *C'est dans l'air ambiant, c'est partout hein ?*
- *(acquiescement).*
- *Les gens ils supportent pas de voir les gens...des gamins faut pas qu'ils s'ennuient faut qu'ils aillent au sport, qu'ils aillent à la musique...on peut pas, faut pas rien faire.*
- *(acquiescement) On perd son temps quand on fait rien, c'est ça ?*
- *Ouais, ouais... des gens qui choisissent d'avoir une vie un peu plus... pas précaire mais...sont...*
- *Sont dans l'action tout le temps.*
- *Sont dans l'action tout le temps, elles sont dévalorisées, mises à l'écart.*
- *(acquiescement) et c'est comme ça, dans votre service comme dans les autres d'ailleurs je suppose ?*
- *Ah oui, je pense que c'est un peu partout comme ça aussi.*
- *C'est quelque chose qui a été évoqué ça, dans des réunions, vous pouvez en discuter ou si c'est plutôt un sujet qui est évacué ?*
- *Non, non, non !*
- *Parce que quand on vous dit qu'on n'a pas le temps, ça veut dire que bon, j'évacue la discussion, pof.*
- *Oui, oui, oui... non, non, bon peut être que je suis pas douée pour discuter de ça mais moi c'est un truc qui me tient à cœur et j'arrive jamais à... on n'arrive jamais à aller plus loin mais...*
- *D'accord.*
- *Mais bon c'est une difficulté générale, à mon avis, c'est pas une difficulté que liée au monde hospitalier, enfin peut être, c'est peut être particulier au monde hospitalier mais il y a plusieurs gens qui acceptent pas de... enfin moi je prends l'exemple des gamins, que les gamins fassent pas de la musique, qu'ils soient pas les meilleurs de partout, que c'est les wonder woman là qui.*
- *(rires).*
- *Toujours parfaites là... les chômeurs ils sont mal à l'aise parce que... par contre ils ont du temps mais ils en font rien (rires).*
- *(rires).*
- *Mais bon c'est...*
- *Oui, ce sont des à priori.*

- *De toute façon, que Sarkozy qui a été élu sur « travailler plus pour gagner plus », c'est pas par hasard hein, son discours il tenait bien compte des... de l'air du temps hein.*
- (acquiescement).
- *Alors après...*
- *Et au niveau de l'hôpital, c'est le discours qui est tenu ? Au niveau de la direction, au niveau de...*
- *Moi... je le prends... j'en sais rien, s'il existe je l'entends pas. (rires).*
- (rires).
- *Je l'entends pas du tout mais bon après, peut-être que... peut-être que c'est le discours qui est compris mais je pense pas que ce soit le discours de l'hôpital en fait.*
- (acquiescement).
- *Parce que je me souviens que j'avais, quand je suis allée remplacer ma chef donc je suis allée rencontrer la, la comment, l'infirmière générale, Mme R.*
- (acquiescement).
- *Pour faire un petit peu de poids sur ma, ma, ma prise de fonction, et puis je lui ai dit que j'envisageais pas de faire l'école des cadres dans l'immédiat parce que ça m'intéressait pas, j'ai été assez claire avec elle, et puis je lui ai dit que moi de toute façon, j'avais pas envie de leur vie parce qu'elles.... Elle m'a dit « Elles le font parce qu'elles le veulent bien, certaines ».*
- *Ouais c'est par plaisir.*
- *Et donc j'ai compris parce que moi c'est vrai que globalement je partais à l'heure.*
- (acquiescement).
- *Bon je partais des fois plus tard comme je fais maintenant hein, mais globalement en général, c'est extrêmement rare que je faisais des heures sup.*
- *Alors qu'elle, ce qu'elle vous disait c'est qu'il y avait beaucoup de cadres qui faisaient des heures sup ?*
- *Ouais. Alors je dis pas que c'est pas justifié, je sais pas, mais... je pense que c'est facile aussi de s'occuper comme ça de... comme d'occuper son temps à faire des choses plutôt qu'à... plutôt qu'à prendre le temps bah de s'occuper de son mari par exemple (rires) ou d'aller à la piscine (rires).*
- (rires) *oui non, c'est vrai que c'est une façon de voir les choses, on est dans des croyances hein, des gens qui pensent que c'est mieux de faire comme ça.*
- *Oui, oui, non mais c'est sûr mais moi c'est quelque chose que je ressens, il y a plein de gens quand ils sont pas dans l'activité on a l'impression de....même, ils aiment pas s'ennuyer, enfin s'ennuyer, moi j'aime pas m'ennuyer non plus mais... pas rien faire.*
- (acquiescement).
- *Il faut toujours qu'ils justifient, soit qu'ils sont fatigués, soit... moi je suis pas fatiguée, si j'ai envie de bouquiner, je bouquine...*
- *Est-ce qu'il y a d'autres choses qui à votre avis seraient à faire évoluer dans le service ?*
- *....Euh....Moi ce que j'aimerais dans le service c'est quelque chose que j'évoque régulièrement aussi mais c'est toujours pas mis en place, c'est qu'on, de temps en temps, on fasse le point sur un malade, qu'on arrête un petit peu de... que les relève ce soit pas tout le temps monsieur X, il a pas mal, il a fait caca, machin, monsieur Y, il n'y a rien de particulier, madame Z ceci cela, qu'on se sente.. parce que des fois il y des malades qui nous posent souci, des fois, un malade, deux malades.*
- (acquiescement).
- *Et que là justement on se dise « Bon bah, là on parle de ce malade-là ».*
- (acquiescement).
- *Et les autres, vous avez qu'à lire la relève.*

- Oui, si c'est pour mettre R.A.S.
- *Voilà, Ouais !*
- D'accord. Et ça c'est pas fait ?
- *Non, c'est pas fait, moi j'aimerais bien qu'on fasse des staff de temps en temps, enfin ce qu'on appelle des staffs.*
- (acquiescement).
- *De temps en temps ça c'est un truc qui me tiendrait bien à cœur ça.*
- Oui, pourquoi cette personne pose problème, en quoi elle pose problème... vous pouvez le préconiser ça ?
- *Bah je l'ai préconisé la dernière fois, ça devait être mis en place et puis finalement ça se passe à chaque fois qu'on a un truc, on fait intervenir l'U.M.A.S.P. pour la psycho ou...*
- Vous avez une psycho dans l'établissement ?
- *Ouais, elle intervient dans le cadre des U.M.A.S.P. des soins palliatifs.*
- Ça veut dire quoi l'U.M.A.S.P. ?
- *C'est l'unité mobile de je sais pas trop quoi, de soins palliatifs.*
- Donc c'est U.M.S.A c'est ça ?
- *U.M.A.S.P.*
- U , m , s , alors il reste ah ben si palliatif, le P de palliatifs.
- *Mais... ouais c'est ce côté un peu toujours... quand on a un problème, on va voir le spécialiste quoi, d'essayer un petit peu, des trucs, c'est tout bête mais de... de toute façon si le service des urgences brasse autant que ça, c'est toujours le même problème hein mais les gens ils ont mal au ventre, ils vont voir le gastroentérologue et ils ont je sais pas quoi, ils vont voir le chirurgien, ils vont jamais voir le médecin généraliste.*
- (acquiescement).
- *Ils ont un gamin il est un petit peu agité ou je sais pas trop quoi, on va chez le.*
- Le pédiatre.
- *Le pédiatre voir le pédopsychiatre parce que maintenant il faut... (rires).*
- En clair ça veut dire reprendre des situations et essayer de les amener par soi-même plutôt que d'attendre la réponse des spécialistes.
- *D'experts oui, ça aussi c'est un mot à la mode les experts. (rires).*
- Oui, oui c'est un mot à la mode (rires) dans tous les secteurs d'activité d'ailleurs
- *Il faut de l'expertise (rires) mais bon...*
- Et vous, entre vous, vous faites des groupes d'analyse de pratique où on prend un cas, une situation donnée sur laquelle chacun va réfléchir, est-ce que vous le faites ça de temps en temps ?
- *Non !*
- Non ?
- *Non, ça on fait pas, non.*
- Mais ça pourrait répondre à la question dont vous parliez, faire le point sur un malade, sur un cas particulier ?
- (acquiescement).
- Parce que vous le faites pas, parce que c'est pas dans vos habitudes ou...
- *Non, c'est pas dans mes habitudes, je sais pas, je sais pas pourquoi on le fait pas...*
- Est-ce qu'il y a d'autres choses dont vous avez envie de me parler ?
- *Euh... non, non, je sais pas (rires) je me rappelle même plus du sujet de votre thèse alors (rires) j'arrivais ici vraiment... (rires).*
- Sur le métier de soignant.

- *Oui, j'avais lu votre papier, je l'avais rempli en me disant ça me fera voir quelque chose de nouveau que je ne connais pas mais du coup...*
- *Oui parce qu'il y a eu beaucoup de sujets qui ont été...*
- *Mais quand vous m'avez rappelé après je me suis rappelée je me suis dit oui, ok pour la... mais je me rappelais plus du sujet.*
- *Ma thèse, elle s'oriente plus sur ce qu'on peut faire évoluer, le bien-être au travail. Parce qu'il y a eu beaucoup de choses qui ont été faites sur la souffrance au travail, on en a beaucoup parlé.*
- *(acquiescement).*
- *Je veux pas dire que ça n'existe pas, absolument pas ça, mais bon ce qui m'intéresse aussi c'est de voir ce que les soignants peuvent apporter comme idées, comme éléments d'évolution et puis bien sûr que j'accueille quand ils me parlent de critères précis sur la souffrance, bien sûr que je l'entends aussi hein.*
- *Oui, oui. Non puis il y aussi des questions qui sont un petit peu tabou mais de l'ordre, je sais pas si quelqu'un vous en a parlé mais il y a des questions des salaires aussi hein.*
- *Oui, il y en a qui m'en ont parlé, oui.*
- *C'est une reconnaissance euh...alors moi je suis un petit peu mal placée pour en parler parce que maintenant au bout de, je suis au top de mes échelons donc du coup j'ai un salaire qui est assez confortable.*
- *(acquiescement).*
- *Mais c'est vrai que des fois par rapport à certains collègues, c'est pas que j'ai honte de le dire mon salaire mais je me dis quand même, c'est pas mon salaire qui n'est pas normal c'est le leur qui n'est pas normal.*
- *D'accord .*
- *Mais en même temps moi je me rappelle quand j'ai commencé, enfin maintenant je gagne 2300 euros par mois.*
- *(acquiescement).*
- *2400 à peu près, mais quand j'ai commencé j'étais au smic pratiquement.*
- *Après il faut voir à quelle vitesse les évolutions se font.*
- *Mais c'est vrai qu'à l'époque avec le smic on faisait plus que.*
- *Oui, la vie était moins chère.*
- *Il me semble que ouais, il me semble que, enfin on faisait peut être pas plus mais on avait moins de besoins que maintenant parce que maintenant...*
- *Parce qu'une jeune infirmière, elle démarre à combien ?*
- *1200 euros à peu près.*
- *Net ?*
- *Net ouais.*
- *D'accord ouais.*
- *Mais avec 1200 euros, les transports, et tout ça, enfin moi c'est confortable j'habite à côté en plus je veux dire, j'ai plein de...*
- *(acquiescement).*
- *Mon salaire, c'est pas de l'argent de poche mais pratiquement.*
- *(acquiescement).*
- *Je dis ça entre guillemets.*
- *Oui, oui*
- *Mais je veux dire maintenant les professionnelles, elles ont toutes besoin d'une voiture, de payer l'essence.*

- La nounou.
- *Il y en a qui ont des situations un petit peu difficiles, qui sont divorcées, qui ont des gamins, c'est...*
- (acquiescement).
- *Moi j'aurais tort de me plaindre parce que j'ai une situation confortable bon, parce que c'est comme ça hein mais si j'avais eu un parcours un peu compliqué, je tiendrais peut être pas le même langage quoi. C'est vrai que pour moi l'argent, c'est pas un problème mais justement ça pourrait en être un.*
- (acquiescement) Bien sûr, j'entends.... Bien est-ce que vous voyez d'autres choses ?
- *Non !*
- Non ? J'arrête l'appareil alors ?
- *Oui.*

Entretien Madame Brigitte Vi. (infirmière en addictologie)

- Alors je vais vous redemander votre nom s'il vous plaît.
- *Brigitte Vi.*
- Brigitte Vi.
- D'accord. Donc vous êtes à l'hôpital de Firminy ?
- *Voilà. Vous voulez pas vous... mettre sur le bureau là ?*
- Oh ça va aller, non c'est bon, vous inquiétez pas. Et vous avez quelle fonction ?
- *Infirmière.*
- Vous êtes infirmière, dans un service un peu particulier.
- *Oui, de consultation en alcoologie. Enfin en addictologie maintenant, depuis janvier.*
- Consultations... ah, addict.
- *Depuis fin d'année maintenant on est centre d'addictologie mais on garde notre spécificité alcool, donc on fait de l'accompagnement pour aide à l'arrêt de l'alcool, pour le moment on fait que ça, peut-être un jour on fera l'aide à l'arrêt au tabac mais pour le moment.*
- D'accord.
- *Voilà. Par contre on est, par rapport à avant, on est tenu de recevoir toute personne en difficulté avec produit ou sans produit et on est censé le réorienter vers les structures qui pourront mieux prendre en charge que nous sur Saint-Étienne où ailleurs.*
- (acquiescement).
- *Voilà.*
- Et alors les prescripteurs c'est qui ?
- *Pour venir ici ?*
- *Oui !*
- *N'importe qui. Les médecins, les patients peuvent se présenter d'eux-mêmes, il n'y a pas de... c'est un centre... on est géré par Firminy mais on est financé par l'ARS et je crois la, la sécurité sociale dans les financements, et c'est un centre qui est ouvert à tout le monde, tout le monde peut venir, même les professionnels qui sont intéressés par des infos, on reçoit l'entourage des patients et il n'y a pas à être prescrit par qui que ce soit.*
- D'accord.
- *Ils peuvent venir d'eux-mêmes. Voilà. Mais en général donc on reçoit des patients adressés par le médecin traitant, c'est pas, ça représente à peu près 20 à 22%.*
- *Agressés ?*
- *Adressés !*
- *Ah adressés !*
- *Adressés oui (rires) oui à peu près 20% sont adressés par des médecins traitants.*
- D'accord.
- *On a 40% qui sont adressés par la justice.*
- *Ah oui !*
- *Ce sont des obligations de soins, on a beaucoup de... voilà donc sinon après ben c'est des sorties de cure, c'est des gens qui passent par... qui viennent d'eux-mêmes, qui sont un peu poussés par l'entourage, par les employeurs et puis eux... voilà ! Les sorties d'hôpital oui... voilà en gros par qui ils sont adressés.*

- D'accord.
- *Mais...*
- Donc ici vous assurez des consultations ?
- *Alors il y a les consultations médicales, il y a les entretiens psychologiques, on a une assistante sociale, donc une infirmière euh... on a aussi une diététicienne, il y a les groupes de parole, des séances de relaxation... voilà, c'est vraiment les consultations et puis après derrière l'accompagnement.*
- D'accord.
- *Pour l'arrêt de l'alcool. Donc c'est tout ce qui est proposé au centre.*
- Et vous avez une psychologue ?
- *On a deux psychologues, alors elles sont à 30% chacune, ça fait 60% en temps.*
- D'accord.
- *Et c'est la même... ?*
- Cliniciennes ?
- *Oui, oui !*
- Elles font les groupes de parole ?
- *Les groupes de parole et entretiens individuels.*
- D'accord.
- *Voilà. Et il y en a une qui travaille aussi à Firminy. Parce que là, on dépend donc de l'hôpital de Firminy et on dépend du service d'addictologie, d'alcoologie de Firminy.*
- Oui ?
- *Donc la psychologue, on a une psychologue qui intervient ici et à Firminy, d'ailleurs nos médecins aussi font les deux.*
- D'accord. Donc ici dans les locaux en dehors de vous, il y a une assistante sociale.
- *A mi-temps.*
- Deux psychologues qui viennent à temps partiel.
- *Deux psychologues à temps partiel, on a quatre médecins.*
- (acquiescement).
- *Tous à temps partiel aussi.*
- D'accord.
- *Et une diététicienne à temps partiel.*
- D'accord... OK.
- *Je suis la seule à temps plein.*
- (acquiescement).
- *Sur le service.*
- Et alors votre travail en tant qu'infirmière dans l'équipe ?
- *Alors là le travail d'infirmière ici il est un peu... au départ il y avait peu de temps infirmier, quand je suis arrivée, ça fait dix ans à peu près que je suis ici, c'était tout à... le poste était un peu à créer, à développer.*
- (acquiescement).
- *Donc là déjà, bon on n'a pas de secrétaire hein.*
- D'accord.
- *On n'a pas de secrétariat, donc je fais l'accueil des patients bon bah quand je suis disponible hein, sinon je reçois tous les premiers rendez-vous.*
- (acquiescement).

- *Toute prise de contact en général c'est moi qui les reçois sauf si vraiment au téléphone on sent que c'est des patients à qui il va falloir des traitements qui sont donnés un peu par les psychiatres ou les médecins directement.*
- (acquiescement).
- *Mais en général je reçois tous les premiers rendez-vous. Donc je participe aux consultations médicales*
- (acquiescement).
- *Là aussi pas à toutes, il y a des fois bon des suivis où il y a besoin de soins et tout ça mais sinon en général, je participe aux consultations médicales. Dans l'aide à l'arrêt de l'alcool, nous on fait les sulfates de magnésium je sais pas si vous en avez déjà entendu parler ; c'est des injections de magnésium ça a un effet relaxant du coup c'est...*
- D'accord, je connaissais pas.
- *Dans l'arrêt d'alcool tout de suite au début, donc là je fais les injections prescrites par les médecins du centre en général.*
- (acquiescement).
- *Après... donc je participe, j'organise un petit peu les groupes de parole de.... du lundi.*
- (acquiescement).
- *Et les groupes de parole entourage... et là les groupes de parole pour le moment qu'on fait, les groupes de parole femmes. Donc organiser, ça veut dire un peu lister les gens qui pourraient participer, à qui on pourrait proposer puis les relancer un petit peu les jours avant les groupes parce que des fois, ils oublient, voilà, et puis j'ai...*
- Des groupes de parole typiquement féminins ?
- *Oui !*
- Et d'autres mixtes c'est ça ?
- *Voilà, le lundi après-midi c'est des groupes mixtes qui sont un peu plus réservés aux gens un peu, qui travaillent pas, qui s'ennuient un peu du coup ça leur propose un après-midi mais c'est quand même groupes de parole.*
- D'accord.
- *Au départ on voulait faire un peu plus occupationnel, et puis, finalement ils préfèrent faire des groupes de parole donc c'est plus un groupe de parole. Les mercredis matins donc on fait des groupes réservés aux femmes, voilà.*
- D'accord.
- *On s'est quand même aperçus qu'il y avait des problématiques.*
- *Oui !*
- *Des choses qu'elles voulaient aborder et que, quand il y avait les hommes, ça les gênait un peu et bon ils marchent bien, elles aiment bien. Alors là, les groupes du lundi, c'est des groupes ouverts hein ça veut dire tout le temps, c'est tous les lundis.*
- C'est des groupes de combien de personnes à peu près ?
- *Alors nous on... ça serait maximum douze.*
- *Oui !*
- *Mais voilà, il y a des fois ils sont deux, il y a des fois ils sont dix, c'est vraiment...*
- *Oui bien sûr !*
- *Voilà, on fait en fonction, il y a des périodes où ils sont plus nombreux, d'autres périodes moins, puis ils viennent, ils viennent pas, ils ont pas à nous dire, ce qui fait qu'on sait jamais combien ils vont être.*
- (acquiescement).

- *Alors que le groupe femmes, c'est un groupe au début il y a sept, huit personnes, qui est un groupe fermé hein donc c'est les mêmes du début à la fin, c'est sur six à huit semaines ça dépend.*
- (acquiescement).
- *Voilà. On a les groupes du jeudi soir qui sont là, plus réservés aux gens qui travaillent.*
- Oui !
- *Pareil, c'est un groupe ouvert, ils sont à peu près aussi une dizaine quoi, en sachant que c'est deux ou trois.*
- (acquiescement).
- *Et là on fait un groupe entourage qui est moins régulier, c'est un peu en fonction de la demande... mais comme la demande devient plus pressante hein, au début c'était dur un peu de démarrer, on avait très peu de personnes pour l'entourage, petit à petit je vois que ça a doublé nos effectifs.*
- La famille.
- *Oui, oui, ça se sait.*
- Les proches.
- *Maintenant, voilà qu'on prend en charge l'entourage et tout.*
- (acquiescement).
- *Donc voilà, en fin d'année on va essayer de le faire plus régulièrement.*
- D'accord.
- *Voilà. Sinon c'est tous les deux mois.*
- Tous les deux mois ?
- *A peu près !*
- D'accord.
- *En hiver, on arrive à le faire tous les mois. C'est vraiment... il y a des périodes... mais on s'est aperçus là qu'en le faisant espacé, des fois il y a des gens qui voudraient venir et puis quand on fait les groupes soit ça va plutôt mieux et ils veulent plus venir, soit ça va très mal ils veulent plus venir... donc on va essayer de le faire tous les mois, et avec un jour régulier.*
- D'accord.
- *Voilà, et puis on a des groupes qui sont réservés là, alors c'est plus un groupe d'informations aux obligations de soins... et là aussi c'est un peu suivant la demande, il y a des périodes où on a beaucoup... on nous en adresse moins... là ce sera tous les trois mois à peu près...*
- Pour tous types d'addictologie ?
- *Non, alcool ! Non, non, alcool !*
- D'accord.
- *Non c'est vraiment l'alcool. Après s'il y a des consommations d'autres produits on envoie à l'UTDT à Bellevue, enfin je pense qu'ils sont toujours à Bellevue.*
- (acquiescement).
- Après ?
- *Oui parce que quelquefois il y a les deux, il y a alcool et puis d'autres substances.*
- Voilà, alors si la principale est l'alcool alors ils restent ici.
- *D'accord.*
- Si vraiment il y a une consommation de produits qui est problématique et qu'ils aient envie aussi de diminuer ou d'arrêter, là on envoie plus à l'UTDT parce que nous on n'est pas...
- *C'est-à-dire qu'eux gèrent les addictologies multiples alors ?*
- Voilà, alors après on les fait pas venir à deux endroits.
- (acquiescement).
- On voit le produit le plus gênant pour eux ?

- *Oui c'est ça.*
- *Et ils vont là où... voilà.*
- *D'accord.*
- *On en adresse aussi au Rimbaud.*
- *(acquiescement). Donc là, ce sont des personnes majeures que vous avez ?*
- *Oui. Alors, ça nous arrive d'avoir des mineurs mais là c'est plus compliqué parce que je crois qu'il faut les parents.*
- *Et oui !*
- *Alors on a une psychologue qui les reçoit une fois, pour voir un peu s'il y a besoin. Et c'est surtout, mais c'est surtout des enfants de personnes suivies ici.*
- *Ah, pour les groupes d'entourage ?*
- *Euh, alors, on leur propose pas les groupes, on leur propose une rencontre avec la psychologue.*
- *D'accord.*
- *Pour voir s'ils ont besoin d'un suivi ou pas et puis après je sais pas à qui elle les adresse plus mais elle les prend pas en charge là.*
- *D'accord.*
- *Parce qu'on a souvent des parents, des mamans surtout qui s'inquiètent un peu de la répercussion sur leurs enfants pour la consommation d'alcool donc du coup, elle les reçoit en premier entretien pour voir. Par contre, en jeune qui aurait des problèmes d'alcool, on doit en avoir deux ou trois mineurs mais très peu.*
- *(acquiescement).*
- *Et ils nous sont adressés en général par des centres où ils sont placés, c'est des jeunes qui sont déjà dans des centres.*
- *(acquiescement).*
- *Ils sont rarement envoyés par les parents. On a une petite jeune qui était adressée par sa maman qui vit avec, voilà, on en a très peu.*
- *D'accord.*
- *Et on a peu de demandes... voilà.*
- *Et il y a une majorité d'hommes ou de femmes ?*
- *A peu près 80% d'hommes, 20% de femmes.*
- *80% !*
- *Oui et ça, ce qui est étonnant c'est que depuis que je suis là, dix ans, c'est la même proportion.*
- *Ah oui ?*
- *Ouais. C'est la même proportion.*
- *Ça n'a pas bougé !*
- *Ouais !*
- *Donc tous types de catégories sociales je suppose ?*
- *Ah oui, oui, oui, plutôt des gens actifs, qui travaillent, qui...*
- *D'accord.*
- *Oui on a plutôt des gens qui travaillent et qui sont bien, qui ont un logement... on n'a pas beaucoup de SDF ou de gens...*
- *Oui, en précarité.*
- *Voilà en précarité, mais en sachant que ces personnes-là je pense vont plus sur Rimbaud, donc là il y a des propositions de... ils reçoivent plus, ils font de l'accueil je crois aussi.*
- *(acquiescement).*
- *Nous, on fait pas...*

- (acquiescement).
- *Ici c'est vraiment que les entretiens et les groupes de parole, nous on fait pas d'accueil et en général on reçoit sur rendez-vous-même si on leur dit qu'ils peuvent passer quand ils veulent mais nous on n'aime pas bien déjà parce que des fois, on n'est pas bien disponibles.*
- Et oui.
- *Ici on a des conditions un peu particulières, dès qu'on n'est qu'une, on ferme la porte, on fait que des permanences téléphoniques.*
- (acquiescement).
- *Donc il suffit qu'il y en ait une que ce soit pas prévu qu'elle soit pas là, on ferme, donc ils vont passer ils vont trouver fermé... donc on n'aime pas qu'ils passent sans rendez-vous. Mais bon ils le savent donc ils font comme ils veulent après mais on aime bien un petit coup de téléphone avant.*
- Et les gens viennent quand même facilement ? Parce que c'est pas évident de faire la démarche !
- *Non ! C'est pas facile non, non. Ils nous disent hein ! Il y a des fois ils sont venus dans la cour et puis, ils ont fait demi-tour.*
- Oui !
- *J'ai une dame qui a pris des rendez-vous pendant deux mois, elle est venu à aucun, et puis elle a fini par venir. Alors là on essaie, je leur dis « Bah écoutez, passez dans la journée et on verra... »*
- Ouais !
- *Voilà. Mais sinon une fois qu'ils ont passé le pas après...*
- Oui, c'est le plus dur.
- *Oui, oui, mais c'est vrai que de passer la porte, c'est sûr. J'imagine qu'il y en a d'autres qui ont fait demi-tour et qu'on sait pas (rires).*
- Sûrement ! sûrement ! Et puis il faut déjà rentrer dans la cour, c'est pas facile pour trouver.
- *Non c'est vrai, on cherche des locaux, on cherche à déménager. Alors, c'est un peu bizarre parce que là où on était avant, c'était un immeuble beaucoup plus joli, une belle entrée, mais on a des patients qui aiment bien venir ici dans notre entrée.*
- C'est plus discret.
- *C'est beaucoup plus discret, on sait pas où on vient.*
- Ouais, c'est vrai, d'un autre côté.
- *Oui, oui, oui mais c'est vrai que notre entrée n'est pas très agréable mais bon, nous on avait regardé, c'est très spacieux, ça fait des grandes pièces.*
- (acquiescement).
- *Donc du coup on n'avait pas fait attention à l'entrée quand on a déménagé mais bon, là on cherche des locaux parce qu'on n'est pas accessible aux handicapés et qu'il va falloir...*
- Et oui tout à fait !
- *Donc on cherche.*
- Et vous avez des personnels de l'hôpital parmi les patients ?
- *Euh non !*
- Non ?
- *Oh, peut être un ou deux mais (souplesse)... on n'en a pas.*
- Ils vont peut-être ailleurs, c'est peut être gênant pour eux.
- *Je sais pas si la médecine du travail en adresse ailleurs ou pas... alors ici ce serait peut-être moins gênant qu'à Firminy, parce que bon, j'ai quitté l'hôpital ça fait dix ans mais ils savent que ce sont les médecins de l'hôpital.*
- Oui ce sont les médecins de l'hôpital ?

- *L'assistante sociale de l'hôpital aussi, c'est la même ici et à l'hôpital, donc nous on en a très peu hein, on doit en avoir un ou deux et encore, il y en a un c'est une obligation de suivi, mais vraiment il doit y en avoir un ou deux, et encore...*
- D'accord.
- *Mais ils sont pas arrivés par l'intermédiaire de la médecine du travail en tout cas, ça a été une démarche personnelle...*
- Et avant d'être ici vous étiez ?
- *Alors, j'étais à Firminy donc hein.*
- Oui !
- *Alors je suis rentrée en 80 et là bon j'ai fait un peu tous les services. Urgences, réanimation d'abord, urgences... euh j'ai fait de la, des endoscopies pulmonaires.*
- (acquiescement).
- *Après je suis partie en service endocrino... après... bah là voilà, après je suis arrivée en gastro et là est arrivée l'alcoologie (rires).*
- D'accord.
- *Donc il paraît qu'on n'est jamais en alcoologie par hasard, je sais pas (rires).*
- Ah bon (rires), je peux pas vous dire.
- *Je sais pas, dans les formations qu'on a fait... donc moi je travaillais, j'étais dans l'équipe infirmier du service gastro.*
- (acquiescement).
- *Et en 2000 à peu près il y a eu l'alcoologie qui a été créée et l'équipe a été rattachée au service gastro parce que le médecin qui était responsable à l'époque faisait déjà de l'aide à l'alcool, on en faisait déjà dans le service, du coup, nous on nous a demandé les infirmières de tourner chacune notre tour sur l'alcoologie. Donc on était, je sais plus.*
- Ça a été une création alors ?
- *Une création et nous, on nous a pas, alors ça a pas été mal vécu, on avait la possibilité de changer de service.*
- (acquiescement).
- *Mais on a quand même l'obligation de tourner un mois chacune.*
- (acquiescement).
- *On sortait du service quoi et on était dans l'alcoologie maison dans le service. Donc finalement on a été obligées plus ou moins de faire de l'alcoologie, après si on voulait pas faire de l'alcoologie, il fallait changer de service quoi.*
- Ah oui parce que l'équipe d'alcoologie maison était intégrée au service gastro.
- *Oui voilà, c'était notre équipe.*
- D'accord.
- *On nous a mis, ben on nous a mis une infirmière de plus pour, voilà... et on tournait chacune notre tour, avec le médecin, à l'époque.*
- (acquiescement).
- *Voilà et à l'époque on s'appelait CHA hein, centre d'hygiène alimentaire et après l'alcoologie a été rattachée au service et du coup, quand l'infirmière est partie en retraite et ben j'ai postulé sur le poste mais je faisais déjà de l'alcoologie sur Firminy.*
- D'accord, jusqu'en 2000.
- *Jusqu'en 2000. 2002. Je suis venue en 2002 là oui.*
- D'accord.
- *Oui ça fait huit ans que je suis là, ça fait pas dix ans. (rires)...*

- Alors c'est une facette du métier d'infirmière un peu particulière.
- *Alors ?*
- Comment vous pourriez la décrire ? Comment vous le ressentez ?
- *Alors au début ça a été très dur pour moi, enfin très dur, ça a été difficile parce que dans les services quand même voilà c'est prescrit.*
- *Oui !*
- *On fait la prescription, on... ici ben c'était vraiment... enfin j'avais l'impression que...*
- C'est le médecin qui fait la prescription ?
- *Oui mais je reçois des patients... il y a pas forcément de médecin.*
- *Oui !*
- *En premier, j'ai pas de médecin qui me dit : « Ce patient, il va pas bien est-ce que tu peux voir ? », donc du coup il faut évaluer un petit peu l'urgence, évaluer la demande du patient et en étant seule.*
- *Oui !*
- *Enfin, si j'ai un problème j'ai un médecin, j'ai... enfin pas toujours mais j'ai ma collègue, mais pas tout de suite dans l'immédiat, pas... en plus moi j'avais pas l'habitude de prendre des initiatives comme ça... enfin il me semble que...*
- C'est-à-dire vous recevez la personne, c'est à vous de faire le diagnostic et puis de voir ?
- *Oui de voir un peu...*
- Quels sont les premiers soins.
- *Voilà, est-ce que ça peut attendre la consultation avec le médecin ? Est-ce qu'il faut prévoir ? Alors bon s'il y a vraiment urgence, moi je renvoie sur un médecin traitant ou éventuellement appeler les pompiers ou quelque chose comme ça.*
- (acquiescement).
- *Mais j'ai été amenée à prendre des initiatives que j'étais pas du tout habituée.*
- D'accord.
- *Au début même, en plus on arrive dans un centre ben il y a des moments j'étais toute seule, vraiment c'était bizarre quoi. Il n'y a plus les patients, dans les services il y a des moments où on est très active et il y a des moments où c'est plus calme.*
- (acquiescement).
- *Là on fait le tour des chambres on va discuter avec les patients, on en profite pour faire un peu le... là et ben non hein, quand il y a rien à faire il y a rien à faire quoi, tout ça... c'est un peu... au début moi, je me disais : « Mais c'est pas vrai ! » parce que quand il n'y a rien à faire, il n'y a rien à faire, quand le patient il vient pas, il vient pas quoi, vous allez pas le chercher.*
- *Oui bien sûr.*
- *On peut pas aller le chercher... du coup... en plus le centre à l'époque était pas bien développé donc on n'avait pas une demande extraordinaire, il y avait beaucoup de temps morts et moi ça je (rires).*
- C'était dur ?
- *C'était dur, difficile en venant des services où la moitié du temps on n'a pas le temps de manger, où on n'a pas... et puis quand même on a toujours un médecin, on a toujours dans les services.*
- (acquiescement).
- *Enfin moi ça je me suis sentie au départ... un peu en difficulté et puis tout à créer quoi, en étant la seule à temps plein, il y avait les groupes de parole à créer, tout à réorganiser.*
- (acquiescement).

- *Bon, mais ça c'est bon, après une fois que j'ai compris un petit peu ce qu'il y avait à faire... parce qu'il n'y avait pas de profils de poste, il n'y avait aucune...*
- Ah oui, d'accord.
- *Aucune directive hein ! Celle qui était là avant moi elle était là une demi-journée par semaine, deux demi-journées par semaine.*
- (acquiescement).
- *Donc il n'y avait pas de poste avant, pas vraiment de rôle établi donc tout était à faire.*
- D'accord.
- *Mais ça m'a bien... voilà ça m'a bien... j'ai pu faire ça facilement, en plus le médecin responsable était prêt aussi à ce que je fasse ça et du coup j'ai pris bah un peu le poste de secrétariat aussi hein quand même*
- (acquiescement).
- *Puisqu'il n'y avait pas de secrétaire ; de prise de rendez-vous, demande de rendez-vous, et surtout d'accueil téléphonique... là ça vraiment c'est un rôle important.*
- (acquiescement).
- *Parce que bon derrière la demande de rendez-vous, il y a plein de choses, et en plus l'avantage bon comme je consultais avec le médecin, je connaissais tous les patients, du coup quand ils téléphonaient voilà, ils ont une écoute, quelqu'un qui les connaît.*
- (acquiescement).
- *Parce que les médecins sont pas là tous les jours et...*
- Oui bien sûr.
- *Et ça vraiment j'apprécie ce rôle maintenant... je me dis même des fois maintenant il faudrait retourner dans les services ça me serait dur quoi parce que du coup, on a quand même le temps de les recevoir, de les écouter, quand on les écoute, on n'a pas la tête au sang qui est en train de passer, alors ça vraiment... parce qu'on faisait des entretiens déjà, hein au service, des entretiens, mais toujours dans le souci parce qu'on faisait des entretiens alors qu'on était seule dans le service comme infirmière, donc il y avait toujours le souci de ce qui pouvait se passer dans le service.*
- Oui, bien sûr.
- *Entendre les bruits, entendre les choses, moi je me sentais pas disponible hein.*
- (acquiescement).
- *Mais pour eux on est à l'écoute quoi.*
- Et là donc le diagnostic c'est à vous de le faire ?
- *Alors, pas forcément le diagnostic mais en tout cas l'orientation oui.*
- Alors l'orientation ça peut être quoi ? On peut les orienter vers quoi ?
- *Alors soit les médecins.*
- Oui !
- *Ici, soit le psychologue, soit l'assistante sociale, soit éventuellement la psychiatrie, enfin alors là c'est plus compliqué parce que pour avoir des rendez-vous en psychiatrie mais vers un autre lieu, soit l'UTDT, soit... alors je suis pas non plus toute seule à gérer ça, après moi si j'ai un doute je vais voir le médecin, on discute, mais voilà, c'est d'orienter un peu en fonction de la première demande et éventuellement.*
- Qu'est-ce que c'est que l'UTDT ?
- *L'UTDT c'est le service de... la toxico*
- Ah !
- *Voilà alors.*

- Ça veut dire quoi ?
- *Je sais jamais le...*
- Non mais ça fait rien.
- *L'unité de toxique... je l'ai quelque part mais...*
- C'est à l'hôpital hein ?
- *C'est à l'hôpital, de Bellevue, voilà.*
- D'accord.
- *Où là il y a une prise en charge des drogues.*
- Et la prescription donc vous me disiez tout à l'heure, s'il y a des soins à faire, c'est moi qui en prends la décision, ça peut être quel type de soin ?
- *Ah non, les soins après c'est le médecin.*
- Ah d'accord, je croyais.
- *Ah non !*
- Je croyais que vous aviez parlé de soins où vous étiez complètement autonome.
- *Ah non, les soins non, enfin tout ce qui dépend de la prescription médicale ça moi je... après ça passe par un médecin.*
- D'accord.
- *Non, non mais par exemple je peux organiser les sevrages, je vois un patient qui est très... qui va mal, qui de toute façon va passer par un sevrage hospitalier, je l'inscris à l'hôpital... alors si les délais sont un peu longs, je fais confirmer par un médecin, sinon il rentre directement, voilà... et ça au début ça m'était pas, autant maintenant ça m'est facile, autant au début ça m'était dur parce que nous on n'a pas l'habitude d'organiser les hospitalisations.*
- Oui, oui !
- *Alors je disais toujours : « est-ce que t'as bien fait, est-ce qu'il nécessitait vraiment une hospitalisation ? »*
- Et oui puisque c'est quand même à vous de faire le diagnostic, de voir s'il y a besoin d'une hospitalisation ?
- *Oui, oui, alors quand même si j'ai un doute après, s'il n'y a pas une urgence je vois avec le médecin et puis on discute ensemble.*
- (acquiescement).
- *Mais après maintenant ça m'est assez facile puisque je... au bout de huit ans et puis même d'avoir travaillé dans le service, on voit bien si cette personne va... enfin puis aussi je connais le médecin, comme je travaille et tout et puis je me dis...*
- (acquiescement).
- *Mais il y a des fois j'ai des doutes, c'est là où j'ai la chance que les médecins soient pas...*
- Oui c'est ça, ils vous ont fait confiance spontanément.
- *Oui, oui, oui et si jamais j'ai fait une mauvaise orientation ils me le disent et puis en général...*
- D'accord.
- *On voit bien les choses quoi.*
- Oui, oui, oui !
- *Je me trompe pas bien mais...*
- Quelquefois il y a certains médecins qui n'aiment pas bien.
- *Mais alors là non.*
- Non c'est pas le cas ?
- *De ce côté-là, j'ai pas de souci, non, non avec les médecins d'ici il n'y a pas de problème, voilà.*
- Et le suivi des traitements c'est vous qui le gérez aussi quand le traitement est prescrit ?

- *Non, non, là alors, ce que, ah oui ce que je fais des fois mais on le fait tellement peu que j'en n'ai pas parlé, c'est que des fois on fait aussi des sevrages ambulatoires, hein on a les patients qui...*
- *A la journée ?*
- *Les patients viennent en consultation.*
- *Oui !*
- *Ils décident d'arrêter de boire, puis avec l'accord du médecin hein, tel jour, et là ils vont avoir une dose de Seresta, des vitamines, des produits de réhydratation et là, je les revoie quarante huit heures après pour voir s'il n'y a pas de tremblements, de sueur, s'il y a... et re quarante huit heures pour essayer d'organiser avec eux et en fonction de la prescription hein mais bien voir, rebaisser un peu le Seresta, enfin voilà, ça c'est la partie, c'est la surveillance qui est dans le service, la surveillance qui est en ambulatoire.*
- *C'est-à-dire en clair c'est... euh cette prescription... suppose la mise en place d'un traitement et ça c'est fait chez la personne.*
- *C'est fait ici par un médecin, ici.*
- *Ah d'accord.*
- *Oui, oui, c'est pour ça qu'on en fait peu, parce que..*
- *Donc la personne vient une demi-journée ?*
- *Non, non, non, elle vient en consultation simplement.*
- *Donc c'est en consultation.*
- *Voilà.*
- *Il lui dit « Voilà, vous allez prendre telle ou telle chose »*
- *Voilà, et l'arrêt de l'alcool se fait à la maison, avec donc les consignes qu'on leur donne, boire beaucoup d'eau, prendre le Seresta voilà, pas conduire, souvent on les met en arrêt de travail mais bon il y a tellement de... enfin.*
- *Et vous les revoyez deux jours après ?*
- *On les revoit deux jours après bon, mais on en fait peu nous parce que souvent il faut qu'ils reviennent*
- *Oui !*
- *Il faut être sûr qu'à la maison ils soient pas tout seuls, il faut...*
- *Oui, oui !*
- *On en fait peu.*
- *Et du coup quand vous les revoyez c'est vous qui les revoyez seule ?*
- *Oui, oui, alors non, moi je les revois quarante huit heures après mais je les revois sur un temps où de toute façon il y a un médecin, comme ça si ça va pas, c'est le médecin, et puis le médecin c'est quatre cinq jours après.*
- *D'accord.*
- *Sauf si c'est une période où on a beaucoup de monde je les vois moi et je les adresse au médecin s'il y en a besoin... Mais ça c'est une chose qui m'était pas compliquée à faire du moment que je faisais ça déjà dans le service hein.*
- *(acquiescement).*
- *A la différence qu'on avait un médecin.*
- *Sur place ?*
- *Sur place, mais là quand ils reviennent il y a un médecin au cas où.*
- *(acquiescement).*
- *Voilà, et puis bon, pour le sevrage ici de toute façon quand je les reçois, il y a un médecin, donc ils sont réadressés, sinon quand je vois des patients qui sont pas suivis ici encore, parce qu'il y a*

des fois des médecins traitants qui commencent les traitements chez eux et puis les patients viennent me voir, là je les renvoie sur le médecin traitant, avec toujours des fois la crainte qu'ils y aillent pas mais je vais appeler le médecin en disant « Voilà il y a monsieur un tel qui vient vous voir, ou madame, je la trouve pas bien » voilà.

— Et qu'est-ce qu'on leur donne en traitement ?

— *Alors c'est du Seresta.*

— (acquiescement).

— *En 50. A l'hôpital c'est (rires) alors maintenant ça a peut-être un peu changé, c'était toutes les quatre heures, où c'est un peu moins, c'est un peu en fonction, le Seresta quand même à des doses assez...*

— Que ça ?

— *Seresta et vitamines B1 et B6.*

— Oui !

— *Il faut qu'ils boivent au moins trois litres d'eau et puis des fois ils commencent la cure arrêt de l'alcool, c'est une aide à l'arrêt de l'alcool mais c'est pas une aide au sevrage... voilà et puis donc de temps en temps, mais peut-être pas tout de suite, au bout de huit jours, on met des piqûres de magnésium en route pour les aider.*

— D'accord.

— *Voilà. Et quand ils sont hospitalisés c'est les perfusions pour la réhydratation.*

— Ah oui, parce qu'ils sont très déshydratés en général ?

— *Oui, oui, il y a le risque avec l'arrêt de l'alcool oui, d'une déshydratation.*

— Ah oui, je savais pas ça.

— *Ouais... c'est un facteur de risque de délirium...*

— D'accord...

— *Voilà, donc nous, des sevrages ambulatoires on en fait quand même peu parce que pour les médecins, c'est aussi... bon et puis c'est un peu inquié...enfin, il faut être sûr qu'ils vont bien arrêter l'alcool, qu'ils sont pas tout seuls chez eux, qu'ils...*

— (acquiescement),

— *En plus faut plutôt du repos, plutôt se mettre au frais...il y en a ils vous disent « Ah bah, pour faire passer le temps je suis allé marcher ».*

— Oui, surtout pas.

— *Alors là, vous vous dites qu'il faut pas trop transpirer, alors qu'il faut surtout pas... voilà donc c'est quand même un peu compliqué donc on en fait pas trop.*

— Oui. D'autres choses que vous faites, c'est quand même atypique par rapport au métier d'infirmière.

— *C'est quand même atypique, c'est très intéressant, donc du coup, je m'occupe à, comme je suis la seule à temps plein, je m'occupe un petit peu du, on va dire (rires), je sais pas comment on pourrait dire ça hein de la gestion, pas de la gestion mais oui un peu du fonctionnement.*

— Oui de l'organisation.

— *Tout ce qui est commande.*

— (acquiescement).

— *Tout ce qui est informatique, parce que l'informatique donc c'est tout géré par ordinateur, les rendez-vous, les entrées des patients, tout ce qui est demandé par la D.D.A.S.S. en terme de statistiques, c'est énorme.*

— Ah oui !

— *Et du coup, on est relié à Firminy par réseau.*

- D'accord.
- *Donc tout ça.*
- Ah oui, parce que si un patient est hospitalisé pour une autre pathologie il faut que l'hôpital le sache.
- *Oui, voilà... et puis il y a donc toute la partie secrétariat sachant que quand même en secrétariat, je fais pas grand-chose, je fais pas les courriers, je fais juste les prises de rendez-vous mais ça... enfin c'est pas incompatible, il y a des demandes de rendez-vous mais il y a aussi beaucoup de coups de téléphone de patients qui vont pas bien et donc ça c'est une gros travail aussi.*
- (acquiescement).
- *Je reçois l'entourage aussi, en général c'est moi aussi et après en fonction de... là aussi, si c'est des personnes bon qui viennent juste pour discuter, qui souhaitent un suivi, je les vois après régulièrement je les accompagne plutôt, après chez certains où je sens qu'il y aurait quand même une petite demande et puis qu'ils sont prêts un peu à faire quelque chose et à aller mieux, là je les oriente vers la psychologue.*
- D'accord.
- *Voilà. Sinon après il y a toute la partie gestion, un petit peu organiser, mais ça les plannings maintenant c'est, je le fais moi, voilà... dès qu'il y a une panne, le lien avec Firminy un petit peu.*
- (acquiescement).
- *Je fais pas mal le lien aussi avec toutes les, les structures, les associations avec qui on travaille pour organiser un peu des rencontres de temps en temps... avec les centres de post cures, le service pénitentiaire, on essaie de se rencontrer une fois par an pour remettre au clair nous ce qu'on fait, eux ils ont toujours des nouvelles personnes, l'alcoologie de liaison de Firminy, l'alcoologie de liaison de Bellevue... euh les associations d'anciens buveurs, voilà on essaie d'organiser des rencontres régulièrement et ça je m'en occupe, j'organise les rencontres.*
- D'accord. Qui se font ici ?
- *Ici ou chez... une fois chacun en général. Une fois chez eux, une fois ils viennent chez nous. Voilà en fait tout ce qui est à organiser un petit peu dans le lien, organiser un petit peu les interventions qu'on fait, ça je m'en occupe aussi... voilà un peu, l'accueil des stagiaires aussi, enfin un peu tout ce qui...*
- Vous avez des stagiaires infirmiers ?
- *Infirmiers. Mais là on en voit plus parce que du coup avec les nouvelles, les nouvelles études là c'est, c'est un peu plus compliqué moi je trouve. Ça fait long de recevoir des stagiaires dix semaines.*
- Dix semaines ?
- *Dix semaines oui. C'est un peu long, parce que... (souple) c'est difficile de (souple) ... Elles sont pas occupées, elles sont pas très occupées ici.*
- Ah oui, quand il n'y a pas de...
- *Alors sur quatre semaines voilà, on organise un peu les choses, elles vont voir ce qui existe en termes d'aide à l'arrêt d'alcool sur Saint-Etienne mais bon, après sur dix semaines... c'est un peu plus compliqué. Voilà en gros, je suis un peu la....la gouvernante en fait (rires).*
- (rires).
- *Je sais pas si on peut dire ça mais... mais ça du coup, ce rôle m'est tombé dessus un peu parce que je suis la seule à temps plein.*
- (acquiescement).
- *Donc il faut bien faire le lien.*
- Bien sûr.

- Voilà.
- Et ça vous plaît ce que vous faites ?
- Ça me plaît bien.
- Oui ?
- *Ah oui, ça ça me plaît bien (rires), ça me plaît bien oui. Mais bon j'ai beaucoup d'accompagnements des patients, il y en a plein qui veulent me voir ou qui m'appellent, voilà, j'ai ce côté-là qui est vraiment...me plaît bien oui.*
- (acquiescement).
- Ça j'aime bien.
- Parce que c'est, je pense que quelquefois certains cas doivent être compliqués.
- *C'est lourd, très lourd, par contre...autant physiquement... c'est bien moins pénible que les services hein, c'est pour ça que quand le poste s'est présenté il y a huit ans, je l'ai pris et je me suis dit : «La fatigue physique ça va pas aller en s'arrangeant».*
- (acquiescement).
- *Autant et ben je rentre à la maison, je suis des fois plus fatiguée que ma journée à l'hôpital, c'est épuisant au niveau...*
- La fatigue mentale.
- *On est vidé des fois, oui. Alors il y a l'avantage que, des fois dans l'équipe, on peut bien parler entre nous. Que quand on est ensemble, qu'on mange, parce qu'on mange ici, on parle d'autre chose, voilà on sait quand même bien, se... évacuer un petit peu tout ça mais quand même, c'est très lourd au niveau de... oui, et quand j'ai pris le poste, personne, enfin il n'était pas demandé le poste hein, pour selon, on pourrait dire les horaires sont agréables et tout ça mais c'est quand même un poste difficile hein.*
- Oui.
- Ça c'est sûr que c'est difficile.
- Alors comment vous faites pour vous protéger ? Pour pas tomber dans le burn out ? (rires).
- *Je sais pas... euh burn out, non je pense pas.*
- C'est pas le terme ?
- *Non, burn out non, non, non (rires).*
- (rires).
- *Je sais bien faire la part du travail, après on arrive quelquefois à se laisser déborder par les émotions, par les choses qu'on ressent, par certains patients, mais là du coup, enfin moi j'en parle à la psychologue là, qui est plus ancienne, aux médecins, aux... non, on peut bien en parler facilement, et on est bien compris dans l'équipe, voilà... parce qu'il y a des périodes où ça va, on est moins disponible, alors c'est aussi l'avantage de m'occuper de la gestion et de m'occuper d'autre chose, c'est que du coup moi je peux mettre une demi-journée sans voir de patient.*
- (acquiescement).
- *Voilà, je peux m'organiser autrement, ça en plus le médecin responsable comprend bien tout ça, on peut bien échanger, bien en parler. Voilà, après c'est vraiment, c'est vrai qu'il y a des périodes un peu plus difficiles, mais il y a la médecine du travail qui est aussi là pour nous écouter. Voilà, mais par contre, j'aimerais bien qu'on ait quand même, qu'on puisse parler à une psychologue, pour des fois parler de choses un peu plus difficiles sur le travail et qu'on peut pas forcément parler aux...*
- Aux collègues ?
- *Aux collègues oui... mais bon, non. Donc voilà. Mais sinon, je me sens pas débordée...*
- (acquiescement).

- *Non.*
- *Il y a peut-être des psychologues sur l'établissement ?*
- *Il y en a mais pas, enfin je crois que le médecin du travail m'a dit que c'était en prévision.*
- *D'accord.*
- *Voilà, parce que c'est vrai que des fois on aimerait... (soupirs) il y a des choses des fois un peu... c'est vrai on est une petite équipe, c'est pas toujours facile, quoi.*
- *(acquiescement).*
- *Mais dans l'ensemble, ça va plutôt bien.*
- *Oui, il y a des tensions dans l'équipe ?*
- *C'est obligé hein, et puis c'est dur quand même comme situations des fois, des patients tout ça donc...*
- *Oui !*
- *Des fois on est moins... moins patiente, donc voilà...*
- *Oui, ben c'est pour ça que souvent ces groupes, ils ont des analyses de pratique pour pouvoir évacuer.*
- *Ouais, alors on n'a pas d'analyse de pratique, on fait, on a plutôt, on a un psychiatre qu'on rencontre tous les mois à peu près, mais plutôt pour parler de patients.*
- *Ah !*
- *De patients qui nous posent problème.*
- *D'accord, pas vous ?*
- *Pas nous, non, non, non, pas nous... bon c'est vrai que ce serait bien d'avoir une analyse de pratique aussi mais non, on n'en a pas de ça. Mais bon, moi je pense que si je me sentais en difficulté, j'irais voir la médecine du travail, je pense qu'il y aurait, on me proposerait hein une aide.*
- *(acquiescement).*
- *Je pense ouais, ouais, ouais, ça s'est jamais passé mais je pense que oui. J'irais voir Mme L., je pense que oui... ça c'est jamais produit mais... enfin j'ai l'impression qu'on peut quand même compter sur l'établissement.*
- *(acquiescement).*
- *Je pense hein (rires) si, si, si, quand je vois la médecine du travail, elle est toujours en demande de comment ça se passe, non, non, non ça c'est...*
- *(acquiescement).*
- *Oui !*
- *Et alors dans votre métier, si on devait prendre les critères qui font que votre métier vous plaît, qu'est-ce qu'on mettrait ? Qu'est-ce qui fait que ça apporte du bien-être, dans votre travail par exemple ?*
- *Oui alors, le poste que j'ai là, pas le métier en général ?*
- *Euh, et bien déjà dans celui que vous avez et après qu'est-ce que c'est que le bien-être dans le métier d'infirmière dans d'autres services que celui-ci par exemple ?*
- *Oui, oui... alors qu'est-ce que ce serait que le bien être ? ... moi déjà ce qui me plaît dans ce poste c'est le relationnel avec le patient et d'avoir le temps.*
- *(acquiescement).*
- *Alors je dis pas que des fois... il a des fois ou... j'ai l'impression de recevoir beaucoup de patients, de voir beaucoup de monde, mais là où j'arrive bien à me situer maintenant par rapport à avant c'est que ben, si ça déborde un peu avec l'entretien d'un patient, je me dis que le patient d'après il attend, il est dans la salle d'attente, il n'y a pas urgence et j'ai le temps de prendre ce*

temps... c'est le temps de parler aux gens et de m'occuper de ce qui se passe dans leur tête, et ça vraiment, c'est la première chose que j'ai appréciée en arrivant ici, c'est qu'on a le temps de s'occuper du patient, voilà, on n'est pas dans le faire, à la course et à dire à ben «Tiens, t'as pas eu le temps de faire ça, t'as pas eu le temps»... après tout si au lieu de partir à cinq heures, je pars à cinq heures et demie, six heures moins quart, il y a pas de... mais ça c'est l'avantage de notre âge, où il n'y a pas les enfants le soir, ça aussi...

— C'est indiscret de vous demander votre âge ?

— *Cinquante-quatre ans.*

— D'accord. Merci.

— *Voilà, donc là du coup... c'est quand même un avantage, mais ça c'est indépendant du travail mais on est beaucoup plus disponible.*

— Oui !

— *Moi je suis pas à cheval sur les heures. En plus si je fais beaucoup plus d'heures, je, enfin on peut récupérer, c'est pour ça que je dis, si un jour on reste avec beaucoup de monde et beaucoup de demandes, je récupère un jour où l'autre.*

— (acquiescement).

— *Et les périodes où c'est plus calme voilà, on me dit par exemple «Prends ton après-midi», ça c'est... c'est appréciable parce que c'est vrai que (souples), enfin c'est partout pareil, dans les services aussi mais, il y a des périodes où il y a beaucoup de demandes, ça arrête pas de téléphoner, où on a l'impression vraiment de tout... (rires) il y en a de partout et du coup... mais il y a des périodes aussi de calme, et là ça permet de refaire le plein et de recharger les batteries.*

— (acquiescement).

— *Voilà. Mais vraiment moi, ce que j'ai apprécié ici, c'est d'avoir le temps de s'occuper des patients et puis, puis on n'est pas du tout dans le même... avec le patient là... ils viennent pas pour des soins donc...on peut pas se cacher derrière une piquûre.*

— (acquiescement).

— *Derrière on est obligé... ils viennent là, ils s'assoient, ils attendent... et ça aussi d'ailleurs au début ça a été dur parce que je me suis dit « Ou là là », ils me parlaient et je me disais «Mais ils attendent quelque chose de toi et toi tu peux rien leur....» (rires).*

— (rires).

— *Là aussi hein j'ai appris à prendre du recul, à voir que leur parler des fois, ça leur suffisait et puis voilà. Mais ça vraiment j'étais arrivée à un moment où les soins techniques... m'intéressaient moins, voilà.*

— D'accord.

— *On n'est pas dans le... on court pas. On court pas... parce que... à l'hôpital il y a des soins à faire, à des horaires réguliers, et là ici non, si je faisais attendre un patient trois heures, faut vraiment que ça se passe très mal mais on met des rendez-vous, c'est nous qui fixons les rendez-vous, on sait à peu près, parce que c'est quand même pas tous les jours qu'il en passe comme ça sans rendez-vous, bon il y a des fois quand le téléphone est trop pressant, on met le répondeur hein et puis ils laissent un message, on rappelle. Voilà, on peut s'organiser, on peut prendre du temps, moi c'est vraiment la première chose...*

— D'accord.

— *Après ce qui m'a quand même manqué, c'est l'équipe, moi j'aimais beaucoup le travail en équipe.*

— Oui bien sûr.

— *Ça vraiment je... j'aimais bien travailler en équipe, travailler avec les aides-soignantes, ça j'aimais bien. Ce côté relève, ce côté... Ça, ça m'a manqué un peu, alors ici l'équipe, il y a une*

équipe hein, on s'entend plutôt bien, on peut discuter ensemble, mais c'est ponctuel quoi, elles sont là...

- Oui, elles sont pas à temps complet?
- *Non, c'est pas à temps complet, c'est pas toutes, on n'a pas toutes... on prend pas en charge toutes les mêmes patients, donc il y a moins de continuité alors que dans une équipe on prend en charge le même service, on a les mêmes patients, du coup il y a des échanges qui se font, et puis quand même, même si on s'entend bien, même si on peut parler de choses... on partageait mieux quand même nos difficultés dans une équipe, enfin si un patient nous mettait en difficulté, quand on est cinq infirmières voilà, les difficultés, on les ressentait sur le même patient, dans le même rôle, enfin je sais pas si je m'exprime bien ?*
- (acquiescement) oui, oui, je comprends.
- *Voilà, il y a des difficultés que j'ai que mes collègues ressentent pas et du coup c'est plus difficile d'échanger.*
- Bien sûr.
- *Alors que les infirmières dans un service, on a toutes les mêmes... on échange, voilà ça, ça m'a manqué, même s'il y a une bonne équipe et qu'on s'entend bien mais quand même.*
- D'accord.
- *Voilà... sinon, oui ben le bien être, on voit pas les choses pareil, je pense (rires) à mon âge qu'à... moi, je craignais pas, au contraire au début que je travaillais, il fallait que ça bouge hein, les urgences, la réa... quoi que la réa, j'ai jamais aimé mais bon, les urgences, les soins un peu... Il fallait prendre le temps pour moi, c'était moins... important Là maintenant, moi, ce serait de pas travailler dans la course, d'abord moi, il me semble que maintenant j'aurais peur de me tromper, j'aurais peur de... non. Mais de toujours courir, toujours être dans le stress je le supporterais plus ça maintenant, ouais.*
- (acquiescement).
- *C'est sûr ouais... donc du coup le... dans un service là, j'imagine que d'être bien c'est déjà bien s'entendre avec l'équipe ?*
- (acquiescement).
- *D'être écoutée par les... ça aussi j'apprécie hein, d'être écoutée par les supérieurs hiérarchiques un peu dans les difficultés, on s'attend, on a, enfin... j'ai l'impression moi, quand on a des difficultés et qu'on en parle au cadre, maintenant ça a peut-être changé, je sais pas, mais tout de suite elle pensait qu'on revendiquait, alors qu'on ne revendique pas forcément, on a besoin d'écoute quoi, oui de reconnaissance de nos difficultés mais c'est pas pour autant qu'on s'attend à ce qu'elle fasse quelque chose quoi.*
- (acquiescement).
- *Je comprends bien qu'il y a des choses qu'elle peut rien faire (rires) et ça, c'est une écoute, une reconnaissance quand même du travail qu'on fait, déjà ça aide.... Parce qu'ici moi, je vois quand je suis en difficulté ou autre, j'en parle aux unes, aux autres, bon c'est vrai que moi ici, j'ai pas de... s'il y a le médecin qui est responsable mais on est... elle est à notre écoute quoi, enfin nos difficultés elle les entend.*
- Elle les entend ?
- *Elle est, elle a pas forcément, mais on le sait qu'il n'y a pas forcément de solution, quand on est... on le sait mais être entendue, de reconnaître que c'est difficile... et ben déjà c'est bien je trouve. Et si déjà il y a une bonne entente, une bonne écoute et une reconnaissance de nos difficultés, de notre travail (rires) mais de nos difficultés c'est déjà, c'est déjà bien...*
- D'accord. D'autres choses ?

- *Non, il me semble que j'ai fait le tour... je réfléchis mais... J'ai une vision lointaine maintenant des services, je sais pas, je...*
- *Parce que vous avez toujours des contacts avec les services ?*
- *Ah oui même des collègues de Firminy, hein.*
- *Oui, et vous avez l'impression que depuis que vous avez quitté les services, c'est-à-dire il y a une dizaine d'années, les choses ont beaucoup évolué ou... avec tout le prisme de ?*
- *Ouais !*
- *De la distance bien sûr.*
- *Alors elles disent, elles disent mes collègues, je sais pas si c'est vrai, que maintenant il y a beaucoup plus de travail, d'examens, qu'il y a beaucoup plus de préparation du patient et tout mais là où elles tournent deux du matin et du soir, nous on tournait une du matin et une du soir.*
- *Oui.*
- *Je dirais ça diminue quand même aussi de moitié alors je sais pas...*
- *Qu'est-ce qui fait alors que les gens autrefois étaient peut-être moins nombreux dans les équipes, avaient du matériel moins performant ?*
- *Oui.*
- *Et se plaignaient moins ?*
- *Alors on se plaignait... On se plaignait quand même un peu (rires).*
- *Oui, où c'était peut-être pas entendu ? Je sais pas hein, c'est moi qui traduit.*
- *Oui, (souplesse) je pense effectivement, sûrement, enfin je pense mais je peux me tromper hein, qu'il y avait aussi moins d'exigence au niveau écriture, enfin on avait moins à rendre compte par écrit.*
- *Ah !*
- *J'ai l'impression que maintenant, ils perdent un temps fou enfin... nous on, enfin à une époque même mais je dis pas que c'était une bonne chose hein.*
- *(acquiescement).*
- *Je pense qu'il faut que ce soit écrit, après je sais pas comment forcément ça agit sur le travail, mais nous par exemple quand on était ou du matin ou du soir, on cochait pas sur les feuilles température hein, les traitements tout ça, les tensions, les médecins, disons que la prise de tension, les médecins ils sélectionnaient, là j'ai l'impression que c'est plus systématique hein, on prend la tension à tout le monde, on prend... nous on arrive, on demandait au médecin en disant voilà, nous on n'arrive pas à faire tout ça, est-ce qu'on peut voir un peu, et en fonction du patient ?*
- *Il y a des choses qui ont été supprimées ?*
- *Il me semble qu'il y avait des choses qui étaient supprimées, alors est-ce que c'était bien ou pas bien ? J'en sais rien.*
- *(acquiescement).*
- *Hein mais.... Quand même, on arrivait peut être plus à négocier avec les médecins... alors je sais pas si c'était bien ou pas hein... mais des fois de supprimer des choses, parce que de toute façon on n'y arrivait pas, on n'y arrivait pas.*
- *Non ?*
- *On était aussi débordées, enfin je veux dire on était débordées, enfin je... d'arriver à sept heures, repartir à trois heures, on n'était pas assises, mais peut-être que les médecins... c'était notre chef de service, il était peut-être moins exigeant aussi et il savait peut être plus entendre ?*
- *(acquiescement).*
- *Et il nous faisait confiance on lui disait « Bon bah voilà, j'ai pas fait ça, s'il faut le faire je le ferai mais » peut-être qu'il y avait ça, mais on était de toute façon débordées, hein ça c'est sûr hein ! Et là, enfin moi j'ai toujours travaillé dans des équipes où on s'entendait très bien, ça marchait bien,*

et là, le soutien de l'équipe et... c'était vraiment une aide au niveau aides-soignantes.... Enfin il y avait vraiment une complémentarité.

— (acquiescement).

— *Alors peut être que ça y est toujours, hein mais je me demande s'il y a toujours cette ... j'ai l'impression.*

— De quoi ?

— *Oui, j'ai l'impression qu'il y a moins cette entente... voilà, moi c'est vraiment l'impression que j'en ai d'ici mais je suis à une longue distance, donc ça m'est difficile mais on avait... enfin moi, il me semble (rires) mais à mon niveau et à moi c'est que quand même, on avait bien autant de travail.*

— (acquiescement).

— *On avait bien autant de travail, alors sûrement que les examens, les patients passaient moins d'examens, il y avait peut-être moins de préparation d'examens ?*

— (acquiescement).

— *Mais bon... on était beaucoup moins nombreuses aussi hein...*

— *Et dans les élèves infirmières que vous avez ?*

— *Oui !*

— *Au travers de ce qu'elles disent est-ce que vous avez vu des évolutions ? Où même entre les infirmières les élèves que vous avez maintenant ?*

— *Oui !*

— *Ou les élèves infirmières que vous avez pu avoir il y a une dizaine d'années, dix douze ans ?*

— *Non, c'est pas une histoire d'années, c'est une histoire de personnes dans les élèves infirmières.*

— D'accord.

— *Mais en année non... alors c'est vrai que moi, ici les élèves infirmières, c'est pas du tout le même travail que dans les ...*

— *Et oui, bien sûr.*

— *Que dans les services donc ça...ça m'est difficile de voir... moi quand même, alors ça, je pense que ça devait être comme ça aussi mais c'est le fait de travailler ici, j'ai l'impression que quand même on s'intéresse moins au patient... à ce qu'il ressent, à ce qu'il... mais ça c'est peut être moi, je sais pas comment j'étais aussi finalement quand ?... j'ai l'impression que je m'intéressais à eux mais finalement je me dis...*

— *Quand vous étiez étudiante ?*

— *Etudiante et jeune infirmière, je me dis : « Est-ce que tu t'intéressais... étudiante ? » Il y a toujours la gêne qu'on est là pour être notée et qu'on a, quand même, cette histoire d'avoir une bonne note, qu'il faut... c'est un peu perturbé la relation au malade avec ça, enfin moi j'ai vu, il y a toujours une angoisse de voilà... du coup stagiaire, moi je pense que j'ai pas été dans la relation avec le patient, je pense, vu maintenant, jeune infirmière, je sais pas. Pourtant je me suis toujours intéressée aux gens et tout mais quand c'était la bousculade, c'était la bousculade quoi. Et vu avec le recul, je me dis « Quand même, quand on prétend de les écouter, qu'on prétend de voir comment ils vivaient chez eux, finalement on évite des conflits aussi mais ça je peux le voir d'ici quoi ». Dans un service, je sais pas si elles peuvent le voir ? Mais ça, ça m'est difficile de me rendre compte, parce que le service je n'y mets plus les pieds donc voilà.*

— *Oui, oui, bien sûr.*

— *Donc ça m'est difficile de voir l'évolution de ça.*

— (acquiescement). D'accord.

- *Ouais. Après...ça c'est plutôt les anciennes qui sont restées dans les services qui pourraient vous le dire.*
- *Oui, oui, ben je leur poserai aussi la question.*
- *Par rapport à ça, ouais, mais c'est vrai que maintenant moi je perçois tout l'intérêt du relationnel c'est sûr.*
- *(acquiescement).*
- *Et quand on est dans le faire, dans le va-vite, ça on prend moins le temps et c'est dommage parce que... c'est dommage ça. Et d'un autre côté, il y a les soins à assurer, il y a les soins à assurer.*
- *Oui... D'autres choses ?*
- *Non, je vois pas autre chose non plus, de plus précis, mais c'est vrai qu'ici moi j'ai parfois pas l'impression d'un rôle purement infirmier voilà je me sens secrétaire aussi (rire).*
- *(rires) diverses fonctions.*
- *Mais voilà par contre, ça me va bien, ça me va bien, mais je veux dire l'intérêt, le rôle infirmier, le poste infirmier justement on a un large éventail de possibilités de travail ça c'est sûr.*
- *Et vous voyez des évolutions pour votre métier là ou non, vous l'imaginez différemment dans deux ans, trois ans ?*
- *Le métier d'infirmière générale ou moi ?*
- *Vous, ici.*
- *Ben moi, ici normalement je peux partir en retraite l'année prochaine (rires).*
- *Ah !*
- *Je sais pas donc, j'en sais rien... je serais pas si prêt de ma retraite maintenant je me dirais, j'aurais pas à faire autre chose.*
- *(acquiescement).*
- *Mais c'est tellement varié ici, il n'y a pas... il y a plein de choses à faire, il y a encore plein de choses à créer, finalement on s'en lasse pas, on n'a pas l'impression de faire la même chose non... je sais pas là, moi maintenant j'arrive en fin de carrière voilà...*
- *D'accord.*
- *C'est pas pour autant que je vais vivre sur mes lauriers hein.*
- *Oui, oui !*
- *(rires) mais...*
- *Vous pensez qu'on a fait le tour ?*
- *Il me semble hein qu'on a fait le tour hein oui.*
- *Donc je l'arrête ?*
- *Oui.*

Entretien Madame Joséphine C. (aide-soignante en gastrologie)

- Alors, donc je vais reprendre votre nom s’il vous plait.
- C.
- D’accord, et votre prénom ?
- *Joséphine.*
- C’est Joséphine. D’accord. Voilà, donc vous êtes aide-soignante ?
- *Aide-soignante.*
- Aide-soignante... et vous êtes aide-soignante à l’hôpital de Firminy depuis longtemps ?
- *Oui, depuis... j’ai fait l’école en 83...*
- Et depuis vous êtes à Firminy, vous êtes restée ?
- *Oui, oui, oui, oui.*
- D’accord.
- *Mais j’ai commencé même en 76.*
- D’accord. Est-ce que ce serait indiscret de vous demander votre âge ?
- *Cinquante-deux... et demi.*
- Cinquante-deux d’accord, ok... Donc à l’hôpital depuis la sortie de l’école, et vous avez fait différents types de service à l’hôpital ?
- *Oui. Oui.... Euh, j’ai fait beaucoup de gériatrie.*
- D’accord.
- *Bon ce qu’on appelle maintenant S.S.R.*
- (acquiescement).
- *Mais... enfin, non c’était du long séjour, j’ai fait de la géronto-psy... mais bien avant les années quatre vingt.*
- *Oui.*
- *Donc, on n’avait pas de couches, on n’avait rien...*
- Ouais. C’est sûr (rires), c’était pas l’idéal.
- *Mais j’étais plus jeune.*
- (rires).
- *Et j’ai fait de la chirurgie.*
- (acquiescement).générale ?
- *Euh, c’était viscérale, à l’époque.*
- D’accord.
- *C’était viscérale, euh... enfin à l’époque on disait du long séjour et du moyen séjour.*
- *Oui !*
- *Ce qui est le S.S.R maintenant donc.*
- D’accord.
- *Donc je suis retournée enfin en S.S.R. et après je suis rentrée en médecine, et moi la médecine c’est vrai que ça me va bien.*
- (acquiescement) et dans ce service vous y êtes ?
- *Moi dans ce service j’y suis depuis... alors attendez, c’était en 2004, septembre 2004... donc ça va faire sept ans là.... mais j’avais fait de la médecine avant, huit ans de pneumo.*
- (acquiescement).

- *Et médecine, médecine interne aussi. On a tous un peu de la médecine interne hein dans les services de médecine*
- *Oui !*
- *On a une spécialité mais...*
- *D'accord. Ok. D'autres choses à me dire sur le...*
- *Non enfin... non, l'école d'aide-soignante je l'ai faite à Firminy dans l'hôpital, à l'époque il y avait dans les années quatre vingt, il y avait sur Firminy.*
- *(acquiescement).*
- *On était quand même nombreuses*
- *Sûrement, puis je pense que c'est encore pire*
- *On était beaucoup plus nombreuses donc voilà. Euh (soupirs) non je sais pas... j'ai travaillé à la lingerie moi quand je suis arrivée à l'hôpital d'abord.*
- *D'accord.*
- *En soixante seize... et puis après j'ai demandé à passer dans les services en tant qu'A.S.H.*
- *(acquiescement).*
- *Et puis après j'ai fait l'école d'aide-soignante.*
- *Ok. Bien. Alors par rapport à ce métier d'aide-soignante, ce qui m'intéresse c'est de... moi, je cherche pas de bonnes réponses, ce qui m'intéresse c'est votre vision des choses, votre perception, aussi bien votre façon d'analyser les choses hein, sur un plan intellectuel, que votre façon de ressentir les choses sur un plan affectif.*
- *(acquiescement).*
- *Ce sont les deux domaines qui m'intéressent... Voilà, alors après je vous laisse peut-être me dire ce que vous avez envie de me dire...*
- *Et ben... moi depuis que la retraite s'éloigne, s'est éloignée, ça je le vis très mal.*
- *Parce que la retraite elle va être à quel âge ?*
- *Et ben j'en sais rien justement.*
- *D'accord.*
- *Je ne sais pas.*
- *D'accord.*
- *Voilà. Si rien n'avait changé, dans trois ans je partais. Et...*
- *C'était à cinquante cinq ans ?*
- *A cinquante cinq.*
- *D'accord.*
- *J'aurais pu penser à moi, pas trop vieille encore.*
- *(acquiescement).*
- *Bon, ben maintenant c'est fini. Donc... et je me demande moi, mon principal souci, c'est comment je vais tenir le coup avec les douleurs que j'ai et ?*
- *Des douleurs ?*
- *Des douleurs au dos, aux épaules... enfin... voilà... et je sais pas comment je vais tenir le coup ? Et plus je me dis ça, plus j'avance dans le temps, plus je stresse, c'est affreux comme je stresse.*
- *Oui et vous ?*
- *Et ça, ça m'épuise.*
- *Et vous arrivez à analyser pourquoi vous stressez plus maintenant ?*
- *Je sais pas, je... je sais pas, je le dis, plus je vieillis, plus je stresse, parce que j'arrive pas à aller plus vite, à aller vite comme avant, je crois que je vais vite, je m'épuise, je m'épuise, j'avance pas plus vite, et je suis... je suis à plat.*

- (acquiescement).
- *Et... mais moi je pense que ça fait quelques mois, c'est un burn-out parce qu'à la fin de la journée...*
- Vous êtes fatiguée ?
- *Physiquement, moralement, nerveusement, j'en peux plus... j'en peux plus... Avant j'aimais mon travail... je....je... C'est....parce que, quand je suis énervée, je le dis.*
- Oui !
- *J'aime plus mon boulot, ça y est, ça y est, c'est arrivé, je l'aime plus ! Parce que j'en peux plus ! c'est pour ça.*
- Vous disiez «Avant, j'aimais mon travail et avant c'était...».
- *Mais il n'y a pas longtemps.*
- C'est depuis un évènement particulier ?
- *Non, non... non, non, c'est arrivé tout doucement.*
- (acquiescement).
- *C'est arrivé tout doucement parce que je... comment dire... avec les moyens qu'on nous donne, il faut faire, il faut faire plus, et moi je ne peux plus, je ne peux plus faire plus, je peux plus, je peux plus donner, je peux plus donner...*
- Les moyens c'est les moyens.
- *Vous voyez, dans notre service, si je dis ça, on va savoir dans quel service c'est ?...*
- Ah mais c'est anonyme hein, c'est pas parce que j'enregistre, c'est anonyme hein.
- (rires).
- Le nom du service n'apparaîtra pas non plus dans les ...
- *Oui, ça pourra pas être entendu ?*
- Ah non, ça c'est uniquement pour moi.
- *Pour vous ?*
- Il n'y a que moi.
- *Parce que dans mon service...*
- Heureusement d'ailleurs.
- *On a une A.S.H. de moins mais une aide-soignante de plus, donc on devrait être trois les matins, d'aide-soignante, mais il y a deux soirs par semaine où on n'a pas d'A.S.H le soir donc on fait la vaisselle, moi c'est un sacrifice que je fais à condition que le matin on soit trois. Moi quand je sais qu'on est trois, ben ça me soulage, vous pouvez pas savoir !*
- (acquiescement) Comme ce matin ?
- *Oui !*
- D'accord.
- *Mais... voilà, on fait des économies sur notre dos, parce que c'est pas tout le temps, et pour l'été alors là, n'en parlons pas, plus le service est lourd, moins on est trois, alors ça de toute façon ben voilà... moi, alors est-ce que je sais pas, est-ce que je suis arrivée à un stade ?... moi on me donnerait ma retraite là je la prendrais parce que... moi j'en ai marre.*
- Vous êtes fatiguée ?
- *J'en ai marre... marre.... J'essaye de tenir le coup.*
- C'était différent il y a quelques années ? Puisque vous me dites.
- *J'étais plus jeune !*
- D'accord.
- *Moins fatiguée, moins de douleurs je pense...*
- D'accord.

- *Et que je me dis mais si faut que je travaille jusqu'à soixante ans comme ça...mais comment je vais faire ? ... alors quand même, c'est des êtres humains que j'ai en face de moi, quand même, dont il faut que je m'occupe.*
- Bien sûr.
- *Si je, quand je suis fatiguée comme ça, je suis énervée... après j'arrive chez moi et ben je pleure, je pleure parce que je suis pas contente de ce que j'ai dit, de ce que j'ai fait... voilà ! Et puis bon, il y a ce qui aussi dans le privé, des choses, on est tous touchés dans le privé par quelque chose hein par plusieurs, une chose ou plusieurs choses hein. Bon ben moi, dans ma vie personnelle, privée, je suis touchée par des choses aussi, des maladies, des décès, bon...*
- Bien sûr.
- *Et ça se rajoute au reste quoi.*
- Oui.
- *Mais je vous assure que si on me donnait ma retraite mais... (souplesse).*
- Et est-ce que vous faites quelque chose pour vous ? Pour réduire ce stress est-ce que ?
- *Non !*
- Est-ce que vous avez des petits moyens ?
- *Non, pour le moment, je fais rien parce que j'essaie de tenir le coup. J'ai pas envie, j'ai pas envie de courir à droite, à gauche pour aller voir quelqu'un, pour aller... j'ai pas envie, j'ai qu'une envie, c'est de rentrer chez moi.*
- Mais même chez vous, ça peut être se relaxer, ça peut être, je sais pas, prendre un bain, des choses qui détendent ?
- *Oui mais bon, oui, oui, ben si, si je suis chez moi j'arrive... (souplesse)...oui...*
- J'espère qu'il marche... oui c'est bon...
- *Si on nous donnait plus les moyens... mais ça serait tellement mieux, mais tellement mieux !...*
- Il faudrait d'après ce que j'ai compris une aide-soignante de plus ? c'est ça ?
- *Ben oui mais faudrait dans tous les services parce que...*
- Parce que vous ...
- *C'est les services de médecine.*
- Oui.
- *Quand on a vingt toilettes c'est lourd, on n'a pas le temps d'aller boire un verre d'eau.*
- Et les A.S.H., elles vous donnent un petit coup de main pour les toilettes ?
- *Mais elles ont leur boulot.*
- Oui.
- *Elles ont leur boulot.*
- Oui, oui.
- *Ah non !*
- Et les infirmières vous donnent un coup de mains pour les toilettes aussi ?
- *Non parce qu'elles ont leur boulot aussi.*
- Oui... et ça c'est quelque chose, je pense, qui a dû remonter, sûrement ?
- *Ça fait...*
- Oui, j'imagine.
- *Mme L.... je sais pas si vous la connaissez ?*
- Non, non, non !
- *C'est la cadre des cadres on va dire.*
- D'accord.

- *Du pôle médecine. Un jour elle m'a dit qu'il était question, qu'elles y travaillaient, de mettre une aide-soignante de plus dans les services de médecine le matin. On voit rien venir !*
- *Il y a longtemps ?*
- *Peut être l'année passée elle m'en a parlé.*
- *Alors ça peut, peut-être, venir ?*
- *(soupirs) ouais mais bon en attendant les choses s'alourdissent, le travail s'alourdit, on nous demande toujours plus, il faut faire des écritures alors faudrait savoir hein, s'il faut écrire ou s'il faut s'occuper des patients ?*
- *Qu'est-ce qu'on vous demande de faire par écrit ?*
- *Et ben maintenant il faut qu'on mette par écrit, les A.S.H., le ménage qu'elles ont fait, nous les départs.*
- *Sur informatique ?*
- *Non, non, normalement c'est par écrit.*
- *D'accord, sur le cahier de relève alors ?*
- *Même pas c'est un truc à part encore, un classeur, à part.*
- *D'accord.*
- *Moi j'avoue, c'est tout nouveau mais j'y pense pas.*
- *Ouais c'est par rapport aux nouvelles lois, qui ont été imposées aux hôpitaux ?*
- *Oui, oui, oui, oui, ouiMais je comprends bien mais bon, il faut nous donner les moyens alors hein !*
- *Oui ça prend plus de temps bien sûr... et ce qui est marqué sur le cahier de relève, ça suffit pas, non ? Il faut que ce soit ?...*
- *Non ça c'est encore autre chose, pour tout ce qui est ménage, tout ce qui est entretien.*
- *D'accord.*
- *Le cahier de relève c'est... les soins nursing, les soins infirmiers.*
- *D'accord. Donc ça c'est en plus. Il y a d'autres choses que vous faites en plus depuis quelque temps, que vous faisiez pas avant ?*
- *(soupirs) non... enfin... comment dire, les services se sont alourdis...*
- *Oui, ça veut dire ?*
- *Mais ça veut dire que... ou c'est pareil... non, pourtant moi j'ai commencé en médecine, donc j'ai fait huit ans de ma première médecine et puis là ça fait bientôt sept ans, euh c'était moins lourd, c'était moins lourd en soins nursing, en toilettes, c'était beaucoup moins lourd avant.*
- *Ah bon ? Et comment vous l'expliquez ça ?*
- *La population s'est alourdie, ça a vieilli et c'est beaucoup plus de personnes âgées.*
- *Ah oui d'accord, d'accord.*
- *Et c'est beaucoup plus lourd.*
- *D'accord... donc ce sont des gens plus âgés qui sont plus dépendants c'est ça ?*
- *Pourtant... oui, oui, oui !*
- *D'accord.*
- *Et puis... bon, on a, avant on n'avait pas les moyens qu'on a, les couches...*
- *Oui.*
- *Tout ce qui, tous ces trucs là, on n'avait pas hein moi... j'avais le seau et la serpillère hein.*
- *C'est pour ça quand vous me dites alourdis, j'arrive pas à me...*
- *Oui et malgré ça...*
- *Faire une représentation.*

- *Et ben malgré ça les couches, et tout, bon ben... non, ou alors c'est parce que je vieillis alors je... je sais pas... moi mon souci, c'est comment je vais tenir le coup quoi... comment je vais tenir le coup ? J'en sais rien... physiquement, nerveusement, je sais pas.... Ça c'est mon principal...*
- *Parce que le but de la retraite, elle va être progressive, c'est-à-dire les gens qui devaient partir à cinquante cinq, ils vont pas partir à soixante ans, il me semble que c'est un trimestre par an.*
- *Je sais pas, moi je vais aller...*
- *Quelque chose comme ça.*
- *Déjà demander à l'automne je vais voir ce qu'elle va me dire mais...*
- *Oui ce serait peut être une bonne idée.*
- *Mais je vais voir ce qu'elle va me dire, parce que je pense que ça va déjà être quelque chose qui me...*
- *Je sais pas, bon !*
- *Je suis tellement pessimiste que de toute façon...*
- *Parce que les gens prennent pas cinq ans de plus d'activité d'un coup, c'est progressif.*
- *Oui, oui, oui !*
- *Normalement ce que j'avais compris c'est que c'était un trimestre par année... euh c'est-à-dire quelqu'un qui par exemple qui, au lieu de prendre sa retraite à soixante ans, il allait prendre sa retraite à soixante ans plus un trimestre, quelqu'un qui avait une année de plus prenait sa retraite à soixante ans plus deux trimestres.*
- *Oui, oui, mais bon !*
- *Voilà donc ça va peut-être pas... enfin je sais pas là, c'est vrai, je crois que... il faut peut-être que... faire le calcul.*
- *(chuchotements) je sais pas...*
- *Et... bon dans tout ce que vous m'avez évoqué je comprends bien que ça.*
- *Il n'y a rien de bien qui sort.*
- *Oui c'est ce que j'allais vous dire, est-ce qu'il y a des éléments ?*
- *Parce que pour le moment.*
- *Et qu'est-ce qu'il faudrait alors par exemple pour qu'il y ait... pour qu'il y ait plus de bien être par exemple au travail ? Qu'est-ce qu'il faudrait, à votre avis ?*
- *Ben déjà du personnel, déjà, déjà on... le fait de moins galérer, moi rien que de savoir quand on est trois, mais ça me soulage, ça me soulage ! Et quand le service est lourd et que le soir on n'a pas d'A.S.H. qu'on est obligée de faire la vaisselle, une fait la vaisselle, l'autre fait le change, donc c'est pas un change comme on devrait faire à deux hein, ça n'a rien à voir hein donc c'est toujours les patients qui trinquent aussi hein.*
- *(acquiescement).*
- *Mais nous aussi on trinque hein, enfin moi je trinque. Donc... parce que je suis pas satisfaite de mon travail, de ma façon de travailler, de ce qu'on m'oblige à faire, de ce qu'on a fait de moi, voilà... Voilà, parce qu'on demande toujours plus, hein, avec ce qu'on a, alors faut passer, les infirmières faut voir le temps qu'elles passent à faire des écritures hein.*
- *Ouais !*
- *Alors faudrait donner du temps, du temps, du temps... et ben moi j'ai plus envie de donner mon temps, moi je veux partir à l'heure, je veux rentrer chez moi... voilà...*
- *Et ça vous avez pu en parler avec le cadre ?*
- *Ben le cadre on n'en a pas.*
- *Ah d'accord.*

- *Elle fait fonction Nathalie, elle est en arrêt là notre cadre, mais oui, j'en ai parlé l'année passée déjà, avec la cadre des cadres, je sais pas comment on l'appelle la cadre de médecine ?*
- Cadre supérieur.
- *Qui... oui, mais oui, on nous écoute mais on nous entend pas...bon de toute façon rien ne... ça bougera pas. Moi mon image pour moi pour le moment c'est... je suis accrochée au bord d'une falaise, pour pas, je lâche pas parce que je veux pas tomber mais voilà mon image c'est ça, comme ça parce que je veux pas tomber donc je tiens, alors on me dit «Arrête-toi, arrête-toi !», mais je veux pas m'arrêter parce qu'il faudra que je revienne...*
- Et oui
- *Donc tant que je tiens comme ça, je tiens...*
- Et dans l'équipe est-ce que vous pouvez vous ressourcer avec les autres, enfin je veux dire est-ce qu'il y a une bonne ambiance ?
- *Oui ça va.*
- Oui, il y a des moments de convivialité entre vous ?
- *Ben (soupirs) avant il y en avait plus hein*
- Oui.
- *Avant qu'on passe aux trente-cinq heures et tout, il y en avait plus.*
- C'est plus compliqué avec les trente-cinq heures ?
- *(acquiescement).*
- Ah oui ?
- *Pourtant moi je les aime hein mes trente-cinq heures.*
- *(rires).*
- *Alors là, s'il fallait en plus de travailler plus, plus longtemps faut revenir aux quarante heures et ben alors là... je sais même pas comment je vais réagir... parce que ça je m'y attends aussi hein...*
- Oh je pense pas que... qu'on reviendra aux quarante heures. Enfin... bon, je ne suis pas dans le secret des dieux mais ...
- *Ils en parlent hein, souvent hein, ça revient.... Donc ça faut s'y attendre... (soupirs)...*
- Et sinon donc il y a une bonne ambiance avec la hiérarchie aussi ?
- *Oui, oui, ça va.*
- Avec la cadre ?
- *Ben euh oui.*
- Ah oui mais vous avez quelqu'un qui fait fonction ?
- *Oui, non, pour ça, ça va, et puis bon moi comme je le dis en rigolant mais c'est vrai je pense qu'à force d'être comme je suis en ce moment, je vais lâcher, je vais lâcher. Je dis que je suis chiantie mais entre guillemets, parce qu'avant j'étais très timide et j'ouvrais pas la bouche.*
- *(acquiescement).*
- *Maintenant je l'ouvre mieux, je suis beaucoup moins timide, et je suis devenue, je le dis d'ailleurs, je le dis haut et fort, je sais que je suis devenue chiantie mais bon c'est comme ça.*
- *(rires).*
- *Mais j'ai obtenu des choses, j'ai obtenu qu'on laisse les cloches sur les plats quand on sert les plateaux.*
- Oui, pour que ça reste chaud ?
- *C'est la moindre des choses.*
- Puis pour une question d'hygiène.
- *Et c'est pas pour mon plaisir personnel, c'est pour les patients.*
- *(acquiescement).*

- *Donc quand même quelque part j'y pense encore.*
- (acquiescement).
- *Mon côté soignant il est pas encore foutu mais je lutte contre des choses et ça m'énerve parce que cette lutte aussi me fatigue, c'est... donc on doit dire «Oh la Jo., elle est chiante», donc il y a des choses qui prennent pas mais là les cloches, ça a pris enfin bon, il y a d'autres choses qui ont pris aussi, et puis il y a des choses qui prennent pas, qui prennent pas, bon bah...*
- *C'est quoi les autres choses qui ont pris que vous avez obtenues ?*
- *Et ben... le chariot de repas qui chauffe, qui a un côté froid, un côté chaud, doit être branché avant huit heures le matin et avant quinze heures, l'après-midi, on est le seul service à le faire parce que...*
- *Pour que ça reste chaud ?*
- *J'ai été là... ben parce que le froid va se déclencher à huit heures le matin.*
- (acquiescement).
- *Et le chaud à onze heures et quart.*
- *D'accord, d'accord.*
- *Et le froid va se déclencher à quinze heures.*
- (acquiescement).
- *Et le chaud à cinq heures et quart.*
- (acquiescement).
- *Mais si vous le déclenchez pas le froid, si vous le déclenchez qu'au moment où vous allez le mettre, les aliments à l'intérieur, il fait vingt-trois degrés dans ce chariot.*
- *D'accord.*
- *Vous allez sortir les repas qui sont dans un container froid, déjà que ça prend du temps.*
- (acquiescement).
- *Pour préparer hein, on met les plateaux avec tout... mais si en plus le chariot est chaud, enfin chaud vingt-trois.*
- *Oui, oui.*
- *Vous mettez du truc, il y a une plaque réfrigérée donc c'est froid quand même, vous les mettez, enfin moi je trouve que c'est une rupture de froid, enfin...*
- *Oui.*
- *J'ai été chiante pour ça hein, mais les autres services, ils branchaient pas avant hein.*
- *Ah oui ?*
- *Non, les cloches on les met pas hein, on les enlève au nez du patient... moi je serais patient, je dis mais laissez-moi ma cloche ! Laissez-moi le temps de manger ma salade, mon entrée ou ma soupe le soir !*
- *Oui oui.*
- *Et après je mange mon plat un peu chaud quand même.*
- *Bien sûr !*
- *On est passé, on nous a mis cette façon de préparer qui nous prend du temps, qui m'a stressée, encore un truc qui stresse.*
- *Elle a été imposée ça, cette façon de préparer ?*
- *Oui, oui, oui donc maintenant, on a pris de la rapidité ça va mais, comme je dis on nous a foutu ce truc.*
- *Et vous savez pourquoi, pourquoi on vous a imposé ça ?*
- *Mais pour que les patients mangent chaud parce que ce qu'on avait avant, ils mangeaient pas chaud.*

- Ah non, non mais vous me disiez « On nous a imposé ce genre de chose ».
- *Et ben ouais un jour ils ont décidé de nous mettre le chariot avec les plateaux.*
- Ah oui, c'est ça qu'on vous a imposé, donc c'était plutôt une bonne chose au final ?
- *Ben pour les patients, oui.*
- Pour les patients ?
- *Mais nous, alors nous non, on galère quand même, il faut qu'on soit, il y en a une qui continue les repas, euh les toilettes.*
- Ça fait du travail en plus.
- *Oui, et ça prend plus de temps donc... alors, vu qu'on galère autant que les malades en profitent.*
- (acquiescement).
- *Et qu'ils mangent chaud.*
- (acquiescement).
- *C'est fait pour ça !*
- D'accord.
- *J'ai mis du temps hein, pour qu'on laisse les cloches, j'ai mis du temps pour qu'on le... donc chaque fois qu'il y avait quelqu'un de nouveau, une nouvelle qui arrivait, j'expliquais pourquoi moi je dis ça, maintenant faut me dire si je déraile quelque part, si j'ai tort ? Moi, c'est pas pour mon plaisir personnel que je me prends la tête quand je suis au boulot hein, ça c'est pour le bien des patients.*
- Mais c'est ce qui était voulu à première vue, s'ils ont fait ce type de chariot c'est bien pour le bien être des patients ?
- *Bien sûr.*
- Hein c'était pour ça ?
- *Oui.*
- D'accord.
- *Mais si on enlève la cloche.*
- Oui ça sert plus à rien c'est vrai
- *Mais il y a des services où ils en mettent pas du tout, carrément. Donc ça pétille bien, ça monte à quatre vingt degrés, ça pétille bien à l'intérieur.*
- Et le temps que vous ayez mangé l'entrée...
- *Ça salit les plaques, et puis faut aller les laver les plaques.*
- (acquiescement).
- *Ça prend du temps ça aussi.*
- (acquiescement) *Bien sûr !*
- *Pour laver le chariot... on nous a pas facilité la vie avec ça, donc autant qu'ils en profitent, hein les malades... alors bien sûr, ça prend du temps hein, faut laver les cloches après ben oui, mais nous, même quand on n'a pas d'A.S.H le soir et ben on le fait. On les laisse, les cloches. On fait notre service.*
- Ça se lave dans le service ?
- *Oui. On finit de servir, on retourne à l'office et on repart, on fait un tour pour ramasser les cloches du début qu'on a servies.*
- Et je vous ai pas demandé, il y a combien de lits là dans le service ?
- *Vingt-six plus deux.*
- Vingt-six lits, ce sont des lits.
- *Plus deux supplémentaires qui sont pratiquement...*
- D'accord.

- *C'est rare, maintenant on peut dire que c'est rare quand on les a pas. Avant c'était rare quand on nous les mettait mais c'est vieux hein, maintenant, c'est rare quand on les a pas donc quand les malades, les patients, les familles râlent, c'est sur nous... que ça râle.*
- Et là ce sont des gens qui ont quel type de pathologie ?
- *C'est de la gastro, on a de la gastro, on a de la médecine générale, et de l'alcoologie.*
- Il y a, ça fait hôpital de jour ? Non ?
- *Non.*
- Non, du tout D'accord... Il y a d'autres choses dont vous souhaitez qu'on parle ?
- *(soupirs)...non....Non, mon souci principal c'est ce que j'ai dit là, moi je voudrais qu'on nous donne plus de moyens en personnel, parce que le matériel on l'a, on l'a le matériel... il y a des gros efforts quand même, on a un lève malade pour les deux services, un pèse personne pour les deux services, une chaise.*
- *(acquiescement).*
- *Qui est pas fonctionnelle, bien maniable, m'enfin bon...*
- Et qu'est-ce qui a changé aussi depuis quelques années ? En bien ou en mal, dans les deux sens ?
- *Je suis tellement négative que ... en bien, il faut que je cherche longtemps...non, en bien, franchement, moi je trouve qu'avec ces lits supplémentaires, on est sans arrêt, on galère, on galère, on galère parce qu'il faut les mettre donc on va, on les sort d'une chambre le matin, ils sont quand même au milieu, les chambres ont été faites pour accueillir un troisième lit, pas celle-ci hein, les chambres à deux lits, elles ont été faites pour accueillir un troisième lit, hein.*
- D'accord.
- *Il y a une troisième sonnette, il n'y a pas de placard hein mais il y a une troisième sonnette.*
- *(acquiescement).* Ces lits vous les mettez dans une chambre ou dans une autre ?
- *Ils sont au fond là-bas, dans le couloir là-bas normalement.*
- D'accord.
- *Donc quand, mais comme ils sont souvent dans les chambres maintenant, donc il n'y a pas de souci pour les incendies, on sera pas bien bloqué, mais ça demande du temps, ça prend de l'énergie, ça demande de l'énergie ça, faut les sortir, faut les rentrer, il faut réfléchir dans quelle chambre on va la mettre, les gens valides, si quelqu'un s'en va le lendemain autant le mettre là, il faut... il faut... la chambre vingt et une, pourquoi celle-ci elle a été faite plus petite ? Donc il faut mettre le lit de travers, celui qui est à l'entrée pour pouvoir entrer l'autre alors que normalement, ça passe.*
- D'accord.
- *C'est tout, c'est plein de choses qui bouffent l'énergie comme ça, plein de choses.*
- Et ces deux lits supplémentaires c'est pour avoir un peu plus de souplesse s'il y a des entrées c'est ça ?
- *Oui, oui, oui parce que les urgences avant c'était rare quand on les mettait, c'était vraiment quand ça débordait aux urgences, maintenant ils ont six patients et hop ! ils nous font mettre le lit supplémentaire, donc en médecine, on en a deux dans chaque service.*
- D'accord, donc tous les services de médecine pareils, ils ont deux lits en plus ?
- *Ouais, ouais !*
- D'accord.
- *Et donc c'est quand même la promiscuité pour les gens, moi l'autre fois j'avais deux toilettes avec trois lits.*
- C'est délicat.

- *J'ai galéré hein, j'ai galéré ! Et ben après, il y en a jusque-là, on se dit « Flute à la fin, moi, à soixante ans je vais faire ça encore ? » Alors des papis qui bougent pas, qui sont lourds à faire, faut passer comme ça, faut pas se cogner, faut... (souple) voilà moi c'est tout ça, ça me pèse, ça me pèse.*
- Vous êtes à temps complet ?
- *Oui.*
- *Oui.*
- *Oui et en plus, ah ben oui en plus, la vieille qui est à temps complet c'est elle qu'on appelle, qu'on fait venir sur son repos, au lieu d'appeler les, «un peu plus jeunes» qui sont à temps partiel, la vieille à temps complet qu'on appelle. Et on casse les trois jours et voilà ! Ça aussi ça fait plaisir ! Et ben moi tout ça, je suis désolée mais moi....moi il n'y a rien qui... non, il n'y a rien qui me motive, il y a rien, ils font tout pour me démotiver, tout... comme j'étais avant nom d'un chien !, je me reconnais plus... mais je suis pas tout à fait finie quand même ?*
- Non.
- *J'ai quand même un peu...*
- Heureusement.
- *Je pense encore quand même un peu aux patients mais je vous assure que j'en ai pas pour longtemps... Quand j'arrive chez moi et que je pleure parce que, parce que je suis pas contente, c'est bon, ça veut dire que je suis pas tout à fait finie mais bon.*
- Ben ça veut dire qu'il y a de la conscience professionnelle qui est encore là, qui est très présente.
- *Oui mais ça m'épuise. Alors on me dit : «.Faut que tu lâches un peu, faut que tu lâches un peu.», mais si je lâche complètement je vais être quoi, faut devenir égoïste alors ?... si je lâche, moi je sais pas faire un juste milieu, alors si, le jour où je vais lâcher c'est que je ferai plus mon boulot, je m'en foutrai quoi...*
- Et vous pensez que la solution ça serait qu'il y ait du personnel en plus ?
- *Oui, déjà ça.*
- C'est ça qui à votre avis ?
- *Déjà ça.*
- Il y a d'autres choses qui ?
- *Ça m'éviterait de stresser.*
- Est-ce qu'il y a d'autres choses qu'il faudrait, à part du personnel en plus ? Pour que ce soit plus confortable.
- *Ben... (souple) ... Ben non, il y aurait du personnel... franchement, le matériel on l'a, le matériel on l'a, je...*
- Les roulements c'est bon ?
- *Ah ben le roulement là, cette année, non ça va pas : on avait un roulement de base, on aime bien avoir son petit roulement de base qu'on fait à l'année, comme ça ben voilà, et ben cette année, on nous a tout déglingué, on nous a fait un petit roulement bien sympathique entre guillemets, chacune, on a le sien, on a le nôtre, et ben non, non, de toute façon, après l'été, je sais pas si c'est Nathalie qui va nous le faire, mais je... on en a discuté entre nous, on veut qu'elle nous remette notre roulement de base comme il était en 2010.*
- (acquiescement) et pourquoi il a changé ?
- *Ben parce que bon, on a quand même plus d'affinités avec certaines personnes qu'avec d'autres.*
- *Oui.*
- *Moi je m'entends bien avec tout le monde mais j'ai plus d'affinités.*
- (acquiescement).

- *Et puis quand on tourne avec ces personnes-là comme avec une à qui je pense, bon peut-être pas maintenant mais on se voit plus de toute façon, c'est bien simple, avant on tournait ensemble bien souvent, les weekends et tout, maintenant on se voit plus mais on chantait.*
- (acquiescement).
- *Alors on faisait rire les patients, on... et ben maintenant on se voit plus. Pour le moment, j'ai pas envie de chanter, m'enfin bon, euh... et ben moi je veux retrouver mes collègues.*
- Et ce nouveau roulement il est depuis le début de l'année ?
- *Oui parce qu'il y a beaucoup de, on a des nouvelles arrivées, des aides-soignantes qui sont à temps partiel et qui vont pas rester dans le service parce que ça aussi, quand on a de bons éléments, faut surtout pas nous les laisser hein, Mme L., son optique c'est qu'on les met d'abord en médecine, en chirurgie puis après si vous voulez être titularisées, faut aller en long séjour, bon elles veulent pas, alors elles s'en vont.*
- Elles quittent l'hôpital ?
- *Voilà !*
- Pour d'autres hôpitaux ?
- *Que ce soit infirmière ou voilà, donc c'est dommage parce qu'il y a beaucoup, beaucoup de bons éléments qui sont partis comme ça.*
- D'accord.
- *Donc après, bien sûr on nous dit qu'on trouve personne pour remplacer, on vous appelle chez vous sur votre repos, on vous appelle le matin pour vous faire venir l'après-midi, on vous dit de prendre vingt congés jusqu'à septembre comme ça à la fin, on va tirer la langue parce qu'on n'aura plus rien, parce qu'ils trouvent personne, voilà quoi.*
- C'est pour ça qu'ils ont fait ce nouveau roulement ?
- *Donc notre chef, notre cadre là qui est en arrêt, en début d'année elle a pondu son roulement alors... On a un dimanche sur deux, un weekend sur deux à travailler et on a les deux qui se suivaient à travailler donc pour nous enlever ce fameux dimanche, pour faire un dimanche sur deux.*
- Oui.
- *Avec les temps partiels, parce qu'elles ont trafiqué ce roulement, qui fait que ben ça nous a tout décalé, moi je travaille les weekends qu'avec des filles avec qui je travaillais pas, on se voyait de temps en temps mais... et ben moi comme j'ai dit à Lucette je lui ai dit : « Mais qu'est-ce qui se passe ? c'est plus du tout le roulement de base, ça correspond plus avec ce que j'ai fait moi », alors elle m'a expliqué « Ca alors (je lui ai dit) et ben voilà, encore un autre, un truc anxieux à digérer ».*
- Parce que du coup vous aviez un petit peu l'habitude de travailler avec les mêmes personnes avant ?
- *Oui, ben je sais pas si c'est bien ou si c'est pas bien ? Mais moi ça m'allait.*
- (acquiescement).
- *Et on m'en a enlevé encore, encore un truc anxieux à digérer, voilà... alors que tout... (soupirs).*
- Ça, ça peut peut-être...
- *Je vais être obligée d'en parler à Nathalie et de lui dire ça.*
- Ça peut se modifier ?
- *« Ça serait bien que tu reviennes au roulement qu'on avait en 2010, pas celui-ci là de cette année, non, non » Parce que là aussi, on n'avait jamais samedi dimanche, vendredi samedi dimanche lundi du soir, jamais, on finissait le dimanche. Et ben là, on a ces quatre soirs, donc le dimanche*

pas d'A.S.H, le lundi pas d'A.S.H. le soir donc deux soirs de suite, on se paie la vaisselle vous voyez ?

— Ah oui d'accord.

— *Et encore Nathalie elle est sympa, elle arrive à nous avoir une A.S.H. quatre heures, ou le lundi, un des deux jours où il n'y a pas d'A.S.H. le soir, elle arrive à nous en avoir une, c'est pas tout le temps... voilà, ben c'est tout des trucs comme ça, ben c'est des petites choses qui peuvent paraître anodines aux personnes qui... mais nous, et ben à force je suis désolée mais...tirer sur la corde, et ben, moi elle va craquer...*

— Il y a peut-être des choses qui peuvent bouger là ?

— *Oui le comportement des... il faut encore presque supplier, il faut...*

— Et là vous me disiez qu'il y a... donc les jeunes infirmières ou les jeunes aides-soignantes, elles restent pas longtemps ?

— *Non !*

— D'accord. Avant d'être titularisées ?

— *Il faut qu'elles fassent un passage en gériatrie de toute façon donc, si elles veulent être titulaires, on dirait que c'est... faut rester cinq ans là-bas ! Enfin les aides-soignantes, je sais pas les infirmières... mais faut rester cinq ans hein.*

— Cinq ans en gériatrie ?

— *Ouais, au long séjour, cinq ans hein, sinon elles passent pas titulaires.*

— Elles sont titularisées au bout de combien d'années ?

— *Je sais pas, je sais pas là maintenant.*

— Parce que si elles restent cinq ans là-bas...

— *Moi j'en connais une qui, une aide-soignante ça fait huit ans qu'elle est à l'hôpital et elle a tourné, elle a tourné.*

— Elle est toujours pas titulaire ?

— *Ça fait huit ans et elle a fini là-bas au long séjour, et elle sait pas encore si elle va être titulaire.*

— Ah bon ?

— *Non !*

— C'est toujours pas fait ?

— *Non, non, donc ça aussi...*

— Je sais que c'est compliqué de garder des gens dans les services longs séjours parce que ce sont des services durs.

— *Ben oui mais enfin bon.*

— Je sais bien, je sais bien que...

— *Hein, si on est, moi, je demanderais pas, enfin, moi il me semble que cinq toilettes dans le matin ça m'irait.*

— Parce que ça vous fait en moyenne à peu près combien ?

— *Là, là pour le moment en étant trois pour le moment ça nous fait quatre toilettes.*

— D'accord, quand vous êtes trois ?

— *Enfin pour le moment hein.*

— Oui, oui, oui.

— *Parce que ça peut être plus hein, moi hier j'ai fait quatre douches... j'étais épuisée après hein.*

— Et oui parce que ce sont des gens qu'il faut aider ?

— *Oui, mais j'ai fait quatre douches mais quand on est deux comment vous voulez faire ça ? Le temps que ça prend.... Et en gériatrie moi... (soupirs) moi je les plains hein... je les plains... Et je*

plains les résidents, aussi...parce que.... on peut pas critiquer, bon il y a toujours des mauvais éléments... quand... il y a trente-huit patients, à chaque étage.

- Trente-huit et là vous m'avez dit vous êtes vingt-six ?
- *Vingt-huit on va dire.*
- Vingt-huit ?
- *Plus.*
- Et les dix autres alors ? Ils sont où ?
- *Mais je parle du long séjour hein.*
- Ah pardon, pardon, j'avais pas compris. Ah oui, en long séjour ils sont trente-huit.
- *A chaque étage ! Et c'est pratiquement tout le monde, c'est toutes des toilettes hein.*
- Oui. Ça c'est vrai qu'avec la population qui vieillit ça va être un problème important hein.
- *Mais il y aurait du monde, il y aurait des aides-soignantes, ça se passerait mieux, ça fait moins de toilettes par personne à faire, on s'occupe mieux des gens, il y a de la qualité... le boulot est fait ! Mais faut voir la qualité.*
- Bien sûr.
- *C'est pour ça que je dis : « je plains les résidents, je plains les familles », moi si je devais mettre mon père dans un, une résidence comme ça long séjour et ben je sais, je sais, voilà... mais quoi faire ?*
- C'est pas simple, c'est vrai. C'est pas simple.
- *Nous quand on est trois et ben on douche. On en profite.*
- (acquiescement).
- *Et c'est des gens qui restent pas, nous en plus...*
- Oui !
- *Alors on essaie, on essaie de les... mais quand on est deux, l'été, et qu'en plus, il y a un service qui ferme, donc on est vingt-huit lits sans arrêt, toujours à sortir ces lits, à les rentrer ailleurs, les gens qui vous râlent dessus, la chaleur, vingt à vingt-deux toilettes...*
- Oui et puis l'été on transpire.
- *Le souci du chariot, il y en a une qui doit aller faire le chariot...ah non, moi l'été j'appréhende, j'appréhende si vous saviez ?*
- Oui et puis les gens, on transpire plus l'été il y a plus de soins.
- *Oui, moi j'appréhende l'été, moi je prends une grande période autant que je peux, je pars même pas, cette année, je vais même pas partir, mais j'en ai besoin hein.*
- Vous reposer ?
- *Avant je travaillais moi juillet août, quand j'étais plus jeune.*
- Ah bon, et vous preniez vos vacances ?
- *Je partais juin, septembre.*
- D'accord !
- *Mais j'en peux plus là, même si je pars pas, il faut que j'aie ma grande période là hein, en août là, juillet août.*
- Vous arrêtez au mois d'août, cette année ?
- *Fin juillet, début août.*
- D'accord.
- *Il faut que je l'aie moi, je peux pas ... je sais pas... je sais pas comment je ferais si j'avais pas cette grande période-là, en plein été ?*
- Ça vous fait combien, trois semaines ?
- *Ouais.*

- Trois semaines de...
- *Je suis arrivée à avoir trois semaines.*
- D'accord. Ça va vous permettre de vous reposer. Donc là vous allez rester chez vous ou... ?
- *Oui, mais je pars pas... (soupon) bon, on a un papa qui est âgé, il a quatre-vingt-sept ans, il se débrouille bien mais s'il sait que ses deux filles sont pas là, il va pas... donc ça fait deux ans, deux ans qu'avec ma sœur on partait ensemble.*
- D'accord.
- *Parce que moi je suis célibataire.*
- (acquiescement).
- *Elle, elle est mariée, elle a deux filles et on partait ensemble, je partais avec eux et puis...là on s'est dit non, on peut plus.*
- Et qu'est-ce que vous allez faire pour vous alors pour vous reposer ?
- *Mais moi, le fait de pas venir travailler déjà...*
- Sinon qu'est-ce que vous aimez faire quand vous avez du temps libre ?
- *Euh moi, je suis pas sport, je vais au cinéma.*
- (acquiescement).
- *Je voyage, enfin je voyageais beaucoup plus, je voyage moins maintenant mais je fais des petits séjours quand même. J'aime bien aller à Paris, donc avec une copine on va souvent à Paris, au moins une fois par an.*
- (acquiescement).
- *Euh... les petits séjours comme ça, on va prévoir d'aller à Barcelone, d'aller à Rome, enfin voilà.*
- D'accord.
- *Les grands, grands voyages maintenant, j'en ai fait beaucoup... non, je préfère les petits séjours comme ça, puis moi j'aime beaucoup visiter.*
- (acquiescement).
- *Oui, si je vais quelque part, c'est pour visiter, c'est pas pour rester comme bon, mon beau-frère et ma sœur quand on partait ensemble et ben eux, ils vont loin mais c'est pour faire du vélo, aller à la plage, faire des apéros, mais pas visiter, surtout pas (rires) et moi ça, ça me va pas, moi il faut que je visite.*
- Oui, ben oui, c'est vrai que c'est intéressant quand...
- *Donc je prenais ma voiture et je partais, donc moi, moi il faut que je visite donc bon, j'ai des copines, c'est ça aussi donc... j'ai beaucoup de, j'ai beaucoup d'amies autour de moi.*
- Tant mieux !
- *Mais ...*
- Enfin des amies de travail ou pas spécialement ?
- *De travail, que j'ai connu, ça fait trente-cinq ans que je travaille donc...*
- (acquiescement).
- *Ma meilleure amie, je l'ai connue dans le service gérontopsy où j'étais... oui c'est toutes des filles qui travaillent ou qui travaillaient à l'hôpital.*
- D'accord.
- *Et puis bon, ben j'ai un chien aussi et ma petite chienne maintenant, elle a un petit souci de santé donc je peux plus la faire garder par n'importe qui.*
- Bien sûr !
- *Donc je suis coincée aussi. Mais ça fait rien, si je pars pas, ça fait rien.*
- Oui ça...
- *Je sais que je vais me reposer.*

- Voilà c'est ça c'est important hein ?
- *C'est tout, ça fait rien. Il fera beau, je peux aller chez ma sœur ils ont une maison.*
- Oui ça permet de faire la coupure avec l'hôpital pendant trois semaines c'est important hein ?
- *(acquiescement).*
- Donc là, on a déjà parlé de beaucoup de choses, est-ce que, je sais pas, une anecdote que vous souhaitez me faire connaître, ou quelque chose qui posait problème, ou quelque chose au contraire que vous avez trouvé très bien. Tout à l'heure on parlait des chariots, en me disant «J'ai eu cette initiative, finalement je me suis battue pour qu'elle soit adoptée et ça a marché»
- *Oui !*
- Est-ce qu'il y a d'autres ?
- *Ça m'a impressionnée, mais c'est vrai que j'ai un peu plus de, comme j'étais timide avant, c'était incroyable... Et là, des fois je le dis en rigolant, je le dis, je dis «Ha je fais peur hein, et ben tant mieux !» (rires).*
- *(rires).*
- *On est toujours en train de dire «Jo, qu'est-ce t'en penses, on fait comme ça ?» mais je dis : « Mais enfin je suis pas toute seule dans le service, c'est... » Par rapport à cette nouvelle équipe qui vient depuis deux ans, je suis la plus ancienne là maintenant.*
- Ah d'accord, il y a eu beaucoup de turn-over ?
- *Et ça continue, hein parce que comme on sait pertinemment que les derniers arrivés ne vont pas rester, hein, à un moment donné, on va leur dire «Faut aller au long séjour et vous serez titularisées », et ben, il y en a beaucoup qui sont parties c'est incroyable.*
- Mais qui sont parties pour le long séjour ?
- *Non, non !*
- De l'hôpital ? Et vous savez ce qu'elles sont devenues ? Où elles sont ?
- *Ah ben, il y en a une, on est toujours en contact, elle est dans un...allons... centre de soins à domicile.*
- H.A.D ?
- *Et oui, et elle est super contente.*
- Service d'hospitalisation à domicile.
- *Parce qu'elle travaille moins d'heures qu'à l'hôpital et elle gagne plus, en plus. Euh il y en a... il y en a qui sont parties... oui c'est, elles ont trouvé comme ça, ou dans des maisons de retraite à côté de chez elles, parce que c'est beaucoup des filles de la Haute-Loire hein.*
- D'accord.
- *Donc elles ont plus la route à faire.*
- Oui ça compte aussi.
- *Les infirmières, il y en a beaucoup qui sont parties sur St-Etienne parce que là-bas ils proposent mieux.*
- D'accord.
- *Je sais pas si c'est toujours le cas mais bon ?*
- Je peux pas vous dire, je crois qu'il y a des choses qui vont et des choses qui vont pas aussi hein là-bas.
- *Oui, oui, oui, sûrement hein... moi je sais pas, en plus là, ils sont en train de nous stresser parce qu'il y a l'accréditation qui arrive, tous les deux ans.*
- Ah oui et ça c'est pour quand alors la...
- *La semaine prochaine...donc là.*
- Vous avez un audit la semaine prochaine ?

- *(acquiescement).*
- D'accord.
- *Toute la semaine ils vont passer comme ça, à l'improviste normalement.*
- Ah d'accord, vous savez pas à l'avance ?
- *Nous questionner, ils vont trouver quelqu'un sur leur chemin, ils vont questionner, puis ils vont regarder; alors il faut fermer les portes de toutes les pièces qui, toutes les dépendances. On nous a changé nos chariots de linge, on nous a mis des gros mastodontes pour mettre le linge sale, des gros trucs et les sacs poubelle, faut que ça soit séparé. Les sacs poubelles et les sacs jaunes.*
- D'accord.
- *Ça se trie, faut pas que ça se touche. C'est tout des ordures mais faut pas que ça se touche (rires).*
- Bon !
- *Moi je suis très hygiène mais là quand même... enfin bon ! Donc c'est un grand truc, on se voit même plus, on pousse ce truc là, donc dans nos pièces, on manque beaucoup, beaucoup de rangement, c'est pas fonctionnel du tout, c'est un nouveau service, ça fait trois ans qu'on est là, on manque beaucoup de rangements. Donc on entasse dans des coins, on sort pour aller entasser ailleurs, enfin... et on nous met ces gros trucs, dans la salle, dans la pièce où on mettait le sale, les containers plus les chariots.*
- *(acquiescement).*
- *Où on met les sacs de linge et les poubelles, ça rentrait, on pouvait fermer la porte. Maintenant ça rentre plus avec les gros mastodontes qu'on nous a mis. Alors, on a beau chercher, on trouve pas comment... et puis il faut tout sortir pour aller mettre les sacs poubelle dans ces trucs, enfin, non mais il n'y a rien, rien qui est fonctionnel.*
- Et là vous me dites on est dans le service depuis trois ans dans ces locaux c'est ça ? J'ai pas bien compris.
- *Oui parce qu'ils ont refait, ils ont commencé du dernière étage.*
- Oui !
- *Et ils ont refait à neuf chaque service.*
- Ah !
- *Tout sur le même modèle.*
- D'accord.
- *Voilà, sur le même modèle.*
- Mais alors, ils ont pas poussé les murs quoi ?
- *Ah non, non, non !*
- Enfin quand je dis « pousser », je veux dire ils ont pas cassé.
- *Ils ont cassé parce que la longueur des chambres où on peut mettre trois lits.*
- Oui !
- *Dans les années quatre-vingt, il y avait trois lits, c'était, mais les S.S.R. hein à l'époque.*
- Oui, oui, oui !
- *Il y avait trois lits, et il y avait deux chambres et la salle de bain au milieu.*
- D'accord.
- *Là maintenant la salle de bain, elle est au milieu des deux chambres.*
- *(acquiescement).*
- *Mais c'est que pour une chambre si vous voulez, il y a deux salles de bains.*
- Ah oui d'accord.
- Pour les chambres, je sais pas si je me fais bien ?
- Ça fait deux salles de bain pour les trois lits ?

- Ça fait les deux chambres comme ça.
- Oui !
- Il y a chacun leur salle de bains.
- Oui !
- Et puis là devant donc le couloir, là, il y a une dépendance ou...
- D'accord. Alors qu'ils ont rajouté une salle de bain.
- Voilà, donc, mais, qu'est-ce que je, c'était pour dire quoi ?
- Oui, que vous me disiez « Bah on est là que depuis trois ans »
- Oui et... oh mais oui, mais c'était pour dire quelque chose, et puis je l'ai avalé...
- Pour dire que ça a changé au niveau des locaux, on parlait du linge sale.
- Oui, on est dans du neuf et... Non mais c'était pour dire quelque chose.
- Vous me disiez : « On a eu un énorme chariot de linge sale qui rentre plus dans nos nouveaux locaux »
- Oui, oui parce que c'est, c'est pas fonctionnel, on manque de rangements, on manque de rangements et alors donc l'audit vont passer, ils vont voir des trucs... Il y a deux ans, ils ont fait disparaître les lits supplémentaires dans les couloirs, il n'y en avait plus un, sur tout le bâtiment, dégagé ! Là il pouvait y avoir un incendie on n'avait pas de souci...
- D'accord.
- Là on va voir.
- C'est tous les deux ans ?
- Où ils seront dans les chambres déjà...
- (acquiescement).
- Et s'ils sont là-bas dans le couloir, on va voir s'ils vont rester... Parce qu'ils sont pas dupes hein ! ils savent bien qu'on met ...
- Oui !
- Je pense que ça se fait partout ?
- Oui, ils sont du métier.
- Alors franchement...
- Et il y a des choses à préparer quand il y a l'audit ?
- Et ben on... bon, ils vont nous poser des questions sur l'hygiène ou sur... donc il faut qu'on arrive à répondre et puis il faut bien ranger, il faut fermer les portes... Et puis bon jusqu'à présent ça a toujours bien marché, on a toujours eu de bonnes notes... Mais c'est tout les deux ans aussi...
- Oui je sais bien c'est lourd, tous les services le disent, toutes les mesures qui ont été mises en place dans les hôpitaux c'est lourd, enfin je sais pas si vous en voyez les répercussions mais...
- Mais c'est quoi les répercussions ?
- Les répercussions c'est les nouvelles lois euh...
- Quand on ?
- Toutes les démarches qualité qui sont mises en place dans les hôpitaux.
- Oui, oui !
- Qui amènent des contraintes supplémentaires, c'est ça, des documents à remplir, des consignes à suivre... voilà ! Mais ça, tous les hôpitaux sont obligés d'y passer puisque ce sont des lois.
- Oui, c'est national.
- C'est ça, donc... mais bon ça pose quelques problèmes au niveau de la surcharge de travail.
- Oui, voilà. La surcharge ben, il faut, il faut mettre du personnel et ça irait tellement mieux !
Tellement mieux ! (soupirs) Tellement mieux...

- Est-ce qu'il y a d'autres choses dont vous souhaitez me parler ? Je regarde l'heure pour qu'on respecte le temps qu'on avait prévu et pour vous aussi parce que je sais qu'après...
- Non, bon j'ai beaucoup râlé mais (souples) mon état pour le moment c'est mon état (rires).
- (rires) non mais vous faites, il n'y a pas de souci.
- C'est comme ça, c'est tout négatif pour le moment donc le positif... heureusement qu'on est une équipe où on est pas trop mal, parce que si en plus... heureusement !
- Oui... Pas d'autres choses ? Vous voulez qu'on arrête là ? De toute façon si, s'il y a des choses qui vous revenaient en mémoire, je peux vous laisser mon numéro de portable si vous aviez besoin de me contacter.

Entretien Madame Jocelyne G. (infirmière en endoscopie)

- Ça y est je l'ai mis en route, il devrait marcher.
- Donc là vous avez quoi, une cassette après...
- Non, non, non, non !
- Ah non d'accord, oui, oui, c'est pas comme les dictaphones ?
- Il n'y a pas de bande, voilà.
- D'accord, d'accord.
- Et normalement, il enregistre à la suite de l'entretien précédent.
- D'accord.
- Voilà. Alors donc vous êtes ?
- Je suis Jocelyne G. donc, je suis infirmière depuis janvier 1977 et je vais donc partir en retraite fin juin de cette année, là, 2011.
- D'accord ! Vous êtes à l'hôpital de Firminy depuis 1977 ?
- Non !
- Non ?
- Je suis à l'hôpital de Firminy depuis début quatre vingt dix.
- Depuis début quatre vingt dix ?
- Voilà.
- Et ça serait indiscret de vous demander votre âge ?
- Pas du tout, cinquante-cinq ans.
- D'accord, merci.
- Donc je pars à la retraite juste à la limite de la nouvelle réforme.
- Donc à la fin de l'année ?
- Non, non en juin.
- En juin.
- Moi je m'en vais en juin.
- D'accord, j'avais pas entendu le mois.
- Oui !
- Alors j'arrive au bon moment alors (rires).
- Non mais c'était intéressant, je trouve de faire ça, c'est ce que je disais à mes collègues tout à l'heure, je disais ben tiens c'est intéressant finalement, ça permet de faire une petite synthèse de ce qui a été sa carrière.
- (acquiescement).
- Parce que moi contrairement à vous, j'ai toujours été infirmière.
- D'accord (rires).
- Je n'ai pas changé. J'ai qu'un seul regret, c'est de ne pas avoir fait des études pour infirmière anesthésiste, ça m'aurait beaucoup plus infirmière anesthésiste mais bon.
- Pour être IBODE ?
- Non, IADE.
- Ah, IADE.
- IBODE c'est plutôt les filles de bloc.
- Oui !

- Les assistantes des chirurgiens. Moi c'était l'anesthésie qui m'aurait plu mais bon voilà... euh, qu'est-ce que je peux vous dire d'autre... donc en fait j'ai fait mon activité au C.H.U. de St-Etienne.
- (acquiescement).
- Ensuite j'ai fait du libéral.
- D'accord.
- Et ensuite je suis revenue au C.H.U. euh au C.H.G. de Firminy.
- Et au C.H.U. de St-Etienne vous étiez dans quel service ?
- Alors au C.H.U., j'étais dans le service du professeur Rousset, et après le professeur Bousquet. Le professeur Rousset c'était tout ce qui était endocrinologie, diabète ; et le professeur Bousquet c'était traumatologie.
- D'accord. Après le libéral c'était sur Firminy ?
- Voilà, le libéral non, non, dans la Haute-Loire parce que je, j'ai quitté St-Etienne parce que mon mari avait trouvé du travail dans la Haute-Loire et puis comme on était originaire de là-bas donc on y est retourné, mais moi j'y suis restée uniquement trois ans parce que le fait de pas avoir d'équipe, ça me pesait beaucoup, beaucoup; d'abord je travaillais énormément, énormément. On était deux infirmières pour deux cabinets, avec une campagne très étendue, avec l'hiver tout ça donc j'y suis restée trois ans et après je suis retournée, je suis revenue travailler sur l'hôpital de Firminy.
- De Firminy d'accord. Et donc à Firminy vous avez fait plusieurs services aussi ?
- Alors, à Firminy oui, j'ai fait les services de médecine, j'ai fait le service des urgences, et après depuis 2000, non depuis quatre vingt quinze, je suis au service des endoscopies.
- C'est le B0 ?
- B0 c'est ça !
- Endoscopies digestives.
- Digestives et bronchiques. Mais c'est surtout la partie digestive qui est la plus développée parce qu'on a plus de pneumologue pour le moment, elle vient une fois tous les quinze jours donc l'activité s'est bien réduite.
- D'accord.
- Mais bon, par contre en endoscopie digestive, on a une énorme activité quoi.
- (acquiescement).
- Voilà !
- D'accord.
- Euh je peux peut-être vous dire, je suis mariée, j'ai deux enfants.
- (acquiescement).
- Et je suis grand-mère et je vais être grand-mère bientôt pour la deuxième fois.
- Oh bah c'est bien !
- C'est pour ça que la retraite ce sera bien aussi (rires).
- Ah ben oui, vous allez pouvoir vous occuper des petits enfants ?(rires)
- Exactement !
- D'accord, donc on a parlé un petit peu de ce que vous avez fait avant, euh donc dans le service où vous êtes vous y êtes depuis, vous m'avez dit ?...
- Euh début 95.
- Non ça c'est, ah oui vous l'avez...
- Ici, depuis 95.
- D'accord. Alors comment vous la vivez cette, cette profession, ici, dans ce service ?

- La profession dans un service d'endoscopie est complètement différente que dans un service de soins.
- (acquiescement).
- Complètement puisque c'est plus, on est sur la technicité puisqu'on a...(une porte s'ouvre).
-
- « Attends, Sylvie tu as besoin de la salle ? »
- (Sylvie): « Je sais pas où ils m'ont mise du coup, je sais pas où je suis aujourd'hui ? »
- Je crois bien que c'était les neurologues qui devaient venir non ?
- (Coupure): changement de salle
- Alors on va reprendre où on en était, bon normalement.
- C'est reparti.
- Oui, ça doit s'inscrire à la suite.
- Bon, c'est bon. Alors on en était...
- Voilà, vous me disiez donc le service dans lequel je suis c'est très différent d'un service de soins.
- Tout à fait, d'un service de soins, puisque c'est surtout basé sur la décontamination, la désinfection du matériel quoi. C'est complètement différent parce que là, on travaille donc, vous voulez que je vous explique un petit peu comment ça se passe non ?
- Oui, oui, oui si vous voulez.
- Donc, le service d'endoscopie, on travaille avec les médecins et donc les endoscopies c'est surtout des gastroscopies et des coloscopies.
- (acquiescement).
- Qui se font au bloc opératoire, donc on a deux secteurs d'activités mais la partie la plus importante du travail, c'est la décontamination et la désinfection du matériel.
- D'accord.
- Voilà qui prend le plus de temps donc on a beaucoup moins de contact avec...
- Qui se fait comment ?
- Avec, on a des laveurs désinfecteurs maintenant.
- Ah d'accord, d'accord, parce que oui...
- Endoscope. Voilà. Avant on le faisait avec la procédure manuelle mais maintenant, oui voilà, le matériel ne passe pas au, ne passe pas dans les autoclaves pardon.
- Et oui !
- Donc, c'est des laveurs désinfecteurs maintenant on en a depuis cinq ans.
- Avec des produits spéciaux ?
- Oui avec des produits spéciaux voilà.
- D'accord.
- Mais c'est toute une, disons qu'il y a toute une, la prise en charge des endoscopes c'est très... c'est très réglementé, c'est très, voilà, il y a toute... une traçabilité très importante, et c'est vrai que honnêtement, on n'a pas vraiment de contact avec les patients contrairement à des services de soins quoi. Et c'est de la technicité propre à de l'endoscopie quoi, uniquement la gestion de ce matériel d'endoscopie quoi.
- D'accord. Mais quand les personnes ont leur examen, vous êtes pas présente ?
- Si !
- Si ?
- Ah, si, si, on assiste toujours le médecin. Il y a deux sortes d'examen. L'examen sans anesthésie et l'examen sous anesthésie.
- D'accord.

- Donc notre rôle c'est de préparer le matériel.
- (acquiescement).
- Pour que le matériel soit prêt. Ensuite d'assister le médecin pendant l'examen, et puis il y a toute la partie accueil du patient avec maintenant la check liste, et ensuite la deuxième partie, c'est la partie nettoyage du matériel. Plus après bien sûr, la prise des rendez-vous, l'organisation de la journée, donc tout ça c'est nous qui les faisons les infirmières.
- (acquiescement).
- Ici il n'y a que des infirmières.
- Il n'y a pas d'aides-soignantes ?
- Non, il y en a une qui est là exceptionnellement mais normalement ce sont que des infirmières.
- D'accord.
- Mme L., la directrice des soins infirmiers ne veut que des infirmières.
- Que des infirmières.
- Voilà !
- Vous me parliez de la check liste mais qu'est-ce qu'il y a à l'intérieur ?
- Alors la check liste et bien c'est comme quand vous prenez l'avion, où on vous, le pilote vérifie tout, nous on vérifie le patient, c'est-à-dire la check liste, c'est une fiche où est notée l'identité du patient et ensuite on lui pose toutes des questions relatives à son examen c'est-à-dire d'abord on demande, on vérifie l'identité du patient.
- Oui !
- On vérifie si le patient, normalement il y a, les patients qui sont hospitalisés ont un bracelet aussi.
- (acquiescement).
- On vérifie si le patient est au courant de l'examen qu'il va subir.
- (acquiescement).
- Ensuite, on vérifie tout ce qui est nécessaire au bon fonctionnement de l'examen c'est-à-dire si le patient est à jeun, si le patient...
- S'il a un traitement ?
- N'a pas d'appareil dentaire, si le patient a un traitement anti coagulant.
- (acquiescement).
- S'il y a un relais qui a été fait, si...
- D'accord.
- Si on lui a fait des injections... voilà, et puis on vérifie aussi si le matériel est prêt, si tout a été voilà.
- D'accord.
- Tout ça doit être noté sur la liste, quel est le médecin qui intervient, quelle est l'infirmière qui intervient, à quelle heure se fait l'examen, voilà.
- Et c'est une liste papier ou c'est une liste...
- C'est une liste ...
- Informatisée ?
- Non pour le moment c'est une liste papier.
- D'accord...ok.
- Mais ça, c'est, maintenant on le fait systématiquement ici et au bloc opératoire, et au bloc opératoire c'est lié avec la partie anesthésie, c'est-à-dire que la check liste se fait entre les deux personnes, entre les anesthésistes et l'infirmière de l'endoscopie, pour regrouper nos données pour, puisque l'examen est un petit peu différent puisque c'est sous anesthésie générale.
- (acquiescement).

- Voilà.
- Sous anesthésie générale il n’y a que l’endoscopie ?
- Il n’y a que l’endoscopie et la gastroscopie.
- La gastro aussi ?
- Maintenant de plus en plus.
- Ah bon, d’accord.
- Au début c’était relativement exceptionnel.
- Bah oui !
- Et puis maintenant les, beaucoup de gens ne veulent plus, d’abord quelquefois on les regroupe avec la coloscopie déjà.
- (acquiescement).
- Et puis même il y a des gens qui, je dirais de plus en plus, plus certains examens maintenant en gastroscopie qui, par exemple, des gens qui ont des hémorragies digestives, qui sont pas très stables.
- Ah oui !
- Plus... voilà donc il y a déjà des personnes à qui on fait systématiquement des anesthésies aussi, d’abord c’est plus, beaucoup plus confortable, pour eux, et puis même pour nous, parce que comme ça dure un petit peu... donc il y a beaucoup, de plus en plus de gastroscopie sous anesthésie générale.
- D’accord.
- Et les fibroscopies un petit peu bronchiques... je sais qu’on avait tenté avec l’Oméopa, vous savez c’était un gaz, l’Oméopa qui n’endort pas mais qui déconnecte un petit peu mais ça ne fonctionne pas bien.
- D’accord. Donc on fait quoi, une neurolep ?
- Euh on fait avec du Diprivan souvent, l’anesthésie générale c’est du Diprivan.
- D’accord.
- Quelquefois, les patients sont intubés mais c’est assez rare, pour la grosse hémorragie digestive oui, mais la coloscopie en règle générale du Diprivan.
- D’accord.
- Mais ce qui nécessite quand même une consultation chez l’anesthésiste, c’est obligatoire.
- Oui, bien sûr.
- Dès qu’on a une anesthésie voilà c’est ça.
- Ok. D’accord. Donc là ce sont des gens qui sont en ambulatoire donc vous les voyez pas ?
- En ambulatoire voilà c’est ça. C’est des gens qui rentrent dans le service ambulatoire et qui restent en principe six sept heures sur l’hôpital, mais il y en a quand même une partie des patients hospitalisés qui ont ce genre d’examen.
- (acquiescement).
- Voilà...Les patients, on les voit, quand on leur explique la préparation de la coloscopie. Si un patient n’a jamais eu de coloscopie, la préparation doit obligatoirement être faite par un médecin qui va faire l’examen. Mais si un patient revient parce qu’on lui avait trouvé un polype ou on lui avait, ou alors c’était un dépistage familial et on lui a conseillé de faire un examen tous les cinq ans, donc dès qu’il a eu une fois après, ce sont l’équipe d’infirmières qui lui donne la préparation.
- (acquiescement).
- A la coloscopie. Donc on voit les patients à ce moment-là, ensuite on les voit au bloc opératoire quand ils arrivent, qu’on les installe et puis après on les revoit pas nous, voilà c’est ça. Par contre en gastroscopie, les examens se font ici, dans la pièce à coté, donc là on voit, on a un peu plus de

contact avec les gens. C'est des gens qui viennent, ou ce sont des patients hospitalisés, ou qui viennent aussi en externe quoi.

- (acquiescement).
- Ce qu'on appelle en externe ?
- D'accord. Alors depuis quelques années comment vous avez vu les évolutions de votre métier ?
- Ah ben, c'est... c'est un saut, enfin c'est extraordinaire. Rien qu'en endoscopie déjà, si je pouvais parler de l'endoscopie, moi quand je suis arrivée, on n'avait bien entendu pas de laveur désinfecteur, donc on faisait tout le nettoyage à la main, c'était le balbutiement, c'était vraiment...
- Et ça c'était quand ?
- Et ben c'était en quatre vingt quinze, donc.
- En quatre vingt quinze, au début.
- On va pas dire que c'est très loin hein ?
- Oui !
- Le nombre d'examens était beaucoup plus limité, on en avait beaucoup moins... le matériel était pas du tout, maintenant on a du matériel vidéo et là, dans le mois qui vient, on va avoir du matériel haute définition.
- Ah oui !
- Donc toujours dans une progression du matériel extraordinaire.
- D'accord.
- On a, je vous dis le laveur, c'est incroyable parce que quand il faut laver un endoscope à la main c'est toute une procédure d'écouvillonnage, d'irrigations. Il faut rester en permanence devant le, devant les bacs d'eau avec les produits décontaminant, tout ça, désinfectant, là le laveur désinfecteur c'est voilà, c'est tout, la machine fait tout.
- (acquiescement).
- Et on a d'abord un appareil mais actuellement on en a deux, donc... par contre c'est vraiment que ça permet de faire toujours de plus en plus d'examens, de plus en plus de...
- Il y a longtemps que vous les avez ces appareils ?
- Euh, alors on a commencé à les avoir, ça devait être dans les années deux mille, deux milles deux, je dirais, à peu près.
- D'accord.
- Oui je m'en souviens plus exactement. Et puis les deux autres, voilà. Et puis pareil, avant les appareils étaient des appareils fibrés, et puis, on est passé à la vidéo et maintenant je vous dis, ce sera la haute définition, donc ça aussi la vidéo c'est extraordinaire. Parce qu'avant le médecin regardait dans sa petite lunette.
- Et oui, oui, oui !
- Comme ça. Et donc nous c'était pas du tout intéressant.
- (acquiescement).
- Parce que, on voyait rien, donc voilà, alors que maintenant bon, on a tout sur l'écran donc voilà.
- (acquiescement).
- D'abord, c'est une aide pour le médecin je pense déjà.
- (acquiescement).
- Et puis pour nous, c'est un intérêt beaucoup plus, ne serait-ce que pour se rendre compte des choses, enfin sans vouloir... et puis donc avec un médecin on lui aide à tenir les endoscopes, avec d'autres médecins non, mais on se sent, enfin je veux dire on a l'impression qu'on maîtriserait presque de faire une endoscopie je veux dire, tellement...
- (acquiescement).

- Maintenant on s'en rend compte, enfin voilà quoi, c'est...quelque chose d'extraordinaire quoi, je veux dire. Par contre ce qui a beaucoup évolué aussi, c'est toute la traçabilité, tous les protocoles de décontamination, de désinfection, c'est quand même très, c'est très strict et c'est important maintenant aussi. Ce qui n'existait pas non plus avant c'est les prélèvements d'endoscopes, pour vérifier que ce qu'on fait c'est bien et c'est satisfaisant quoi, et que les endoscopes sont décontaminés et désinfectés d'une façon satisfaisante.
- Et ça c'est depuis quand toute cette traçabilité ?
- Bah la traçabilité se fait aussi avec, au niveau du laveur désinfecteur parce que le, le, comment dire, il y a une imprimante qui vous imprime tout le cycle.
- (acquiescement).
- Et après, avant ce n'était pas du tout obligatoire de faire des prélèvements d'endoscopes.
- (acquiescement).
- Mais je vois, à l'hôpital de Firminy, on est beaucoup, je trouve qu'on est vraiment bien placés pour tout ça. L'infirmière hygiéniste d'emblée avait demandé qu'on en fasse un petit peu et maintenant tous les appareils sont prélevés pour voir ce qui est, si c'est bon quoi, s'ils ne sont pas contaminés, voilà...
- Oui !
- Donc on vérifie nos, déjà ce que fait la machine quoi.
- D'accord.
- C'est vraiment très bien.
- Et ça, c'est une volonté du service ou de l'hôpital ou si c'est une loi qui l'exige ?
- De l'hôpital, non je crois que c'est pas obligatoire encore, non.
- D'accord.
- Je suis pas sûre à cent pour cent mais de toute façon au début, quand on l'a mis en place, c'était absolument pas obligatoire, c'était conseillé.
- D'accord.
- On travaillait beaucoup avec, enfin moi, je suis allée plusieurs fois faire formation à la bibliothèque Germande à Marseille.
- (acquiescement).
- Qui sont un peu le...
- Le pilote ?
- Oui, parce que, par exemple, c'est eux qui ont des laveurs désinfecteurs qu'ils ont testés tout ça, mais voilà. Et je trouve que nous, tous nos appareils sont prélevés dans l'année, enfin c'est, je trouve qu'on fait bien, franchement sans vouloir nous vanter mais...
- Non, non, mais vous avez raison. Donc ça, ça a été une évolution importante ?
- Ah le laveur désinfecteur, ça a été quelque chose d'extraordinaire.
- (acquiescement).
- Ça c'était... ben c'est comme si vous faisiez la lessive à la main.
- Et à la machine (rires).
- Et à la machine voilà, avec tout ce qui...
- Bien sûr.
- Et la lessive d'un endoscope c'est... un endoscope c'est pas que la partie extérieure, c'est surtout tous les canaux à l'intérieur qu'il faut nettoyer.
- (acquiescement).
- C'est ça qui est important quoi, donc c'était des écouvillonnages, des irrigations dans chaque canal, c'était beaucoup de temps à piétiner devant les lavabos, à être en contact avec les produits

dans les mains plus ou moins, parce que là aussi après, on s'est intéressé à toutes les protections, bien entendu, pour travailler donc... Puis après, ça a été les masques, ça a été les gants, puis les grandes manchettes, voilà c'est lunettes de protection bien entendu.

— Oui bien sûr.

— Toutes ces choses qui... enfin moi je dis, ça évolue à une vitesse qui est extraordinaire quoi je veux dire. Si déjà je devais parler que de la partie endoscopie, parce qu'après, si on peut parler de la partie quand j'ai fait, quand j'ai débuté en tant qu'infirmière, maintenant les infirmières dans les services c'est aussi... même au bloc opératoire, les évolutions dans les... je trouve qu'infirmière on est très bien placées pour, on a beaucoup de matériel.

— (acquiescement).

— Beaucoup, beaucoup de matériel. En endoscopie, vraiment, on a l'ingénieur médical qui est vraiment ouvert, qui écoute, qui vraiment pour ça, on a du matériel, franchement.

— (acquiescement).

— Et ça c'est important ?

— Bien sûr.

— Parce que, je veux dire plutôt que de piétiner devant un bac, des bacs de décontaminations... pour vous dire, c'est qu'on, nous avait installé des supers bacs quand on a déménagé dans le service, je me rappelle plus il y a combien de temps, on s'en est très peu servi parce qu'avec ces laveurs désinfecteurs qui sont très bien entretenus, qui sont... donc on les utilise très peu, du coup on fait pratiquement plus aucune décontamination, désinfection manuelle quoi.

— (acquiescement).

— Tout se fait par machine maintenant c'est...

— D'accord. D'autres choses qui ont beaucoup bougé ?

— Heu, qui ont beaucoup bougé...en parlant d'endoscopie je crois que j'ai bien fait un peu le tour.

— Oui enfin pas que technique hein ?

— Oui !

— Globalement, ça peut être au niveau de l'organisation, ça peut être...

— Ben ce qui a bougé, c'est que maintenant le dépistage de la coloscopie est, c'est passé au niveau de la santé publique.

— Oui !

— Donc on a énormément de gens qui se font leur dépistage familial, parce que vous savez on dit que le cancer du côlon a un caractère héréditaire donc on a vu notre activité aussi... je dirais, elle a pas doublé mais depuis qu'on a, disons, qu'il y a une progression en permanence car les gens se font de plus en plus dépister quand même.

— (acquiescement). Mais ils font déjà des hémocultes ?

— Oui !

— Chez eux.

— Voilà, mais un hémoculte, si un hémoculte est positif d'emblée vous allez sur une coloscopie.

— Oui, bien sûr.

— Voilà !

— Et puis, c'est pas parce qu'il est négatif que ça...

— Oui, voilà, c'est déjà, voilà, mais s'il est positif, c'est pas parce qu'il est positif que vous avez un cancer mais ...

— Oui !

- Probablement une, justement on, l'autre jour je suis allée à une formation à St-Etienne, là au, à l'ensemble de cancérologie, et on disait que si les gens faisaient tous faire leur dépistage quand on leur envoie chez eux faire leur test d'hémoculte déjà.
- (acquiescement).
- On réduirait la mortalité des cancers de pratiquement quarante pour cent quoi.
- Ah oui c'est énorme.
- Parce que, il y a eu, au début c'est vrai que les gens ont bien répondu et puis après un petit peu moins.
- (acquiescement).
- Donc ça aussi, je trouve qu'en endoscopie le dépistage au départ ça a bien marché, ça a bien fonctionné. Les gens quand même s'en inquiètent et font faire leur test quoi... euh, qu'est-ce qui a changé en plus?... Ben tout ce qui est maintenant l'informatique aussi, bien sûr, ça...
- Oui, qu'est-ce que vous avez à faire sur l'informatique ?
- Et bien maintenant, toutes les choses ont évolué dans ce sens aussi, c'est qu'avant les programmations au bloc, on téléphonait, on faisait des listes, on faisait des choses, maintenant tout se fait par informatique.
- (acquiescement).
- C'est-à-dire on prévoit, le patient il est rentré ? Quel acte le médecin va faire ? Quel jour ? et ça c'est retrouvé, au niveau du bloc opératoire c'est consulté, c'est consulté au niveau du service d'hôpital de jour qui reçoit le patient.
- (acquiescement).
- C'est consulté au niveau de l'anesthésiste qui reçoit les patients pour leur consultation d'anesthésie, donc ça l'informatique, c'est aussi une chose.
- (acquiescement) Et les gens jouent le jeu, ils rentrent bien les données ?
- Oui, oui, oui !
- Oui ?
- Mais comme pour tout, enfin moi au départ, je suis pas très informatique, je le reconnais, mais on se rend compte que c'est quand même tellement mieux et tellement plus rapide et tellement plus précis quand même, quoi je veux dire la machine, enfin il faut rentrer les données comme il faut mais je trouve que quand même, avant faire des listes, des bouts de papier, des fiches tout ça, tout ça c'est terminé quoi maintenant c'est, voilà. Alors l'informatique ça aussi c'est extraordinaire, même si c'est, maintenant, au départ c'est un peu difficile et puis ça vous prend du temps parce qu'au début il faut se... mais maintenant, bon ça va, les patients sont rentrés donc on sait tel jour, tel patient, le bloc opératoire, voilà, c'est pareil. Je sais j'ai tel patient, il est inscrit pareil voilà, donc les mêmes tableaux se retrouvent au bloc opératoire, on sait que tel patient... et puis même pour le circuit des patients, au bloc opératoire, il y a un grand écran où le patient est appelé, il y a des cases différentes, si le patient est appelé, si le patient est en attente avant d'entrer en salle, si le patient est en salle, les couleurs changent.
- (acquiescement).
- Donc vous savez exactement où passe votre patient ?
- D'accord.
- Vous êtes pas obligée de dire et vous vous attendez pourquoi, voilà, tout est bien... et ça c'est super aussi, quoi je veux dire.
- Et ça, ça permet de communiquer de service à service aussi.
- Tout à fait, bien sûr, tout à fait de service à service, de même que tout ce qui est aussi l'informatique pour les commandes.

- (acquiescement).
- Toutes les commandes de pharmacies, les commandes d'usage unique, tout ça aussi ça a été, voilà c'est des choses...super quoi, vraiment...au début ça paraissait, moi je me disais « Oh là là, je vais pas y arriver », et puis en fait, on y arrive très bien je veux dire...
- Il y a un apprentissage quand même.
- Mais ça prend du temps, oui, voilà, comme partout, et surtout, moi j'ai pas été, maintenant les jeunes infirmières travaillent, sont nées, enfin je veux dire mais moi j'étais plus âgée donc je suis pas, voilà, je suis pas née avec l'informatique, enfin voilà non, j'ai pas fait mes études comme ça.
- Bien sûr.
- Maintenant tous les étudiants, les lycéens ont des ordinateurs, maintenant tout le monde travaille sur... ordinateur.
- Oui, oui, oui !
- Donc voilà. Mais ça aussi, mais c'est super parce que ça fait évoluer.
- Donc la relève papier il n'y a plus ?
- Non !
- D'accord.
- Enfin nous ici on n'a pas de relève papier mais, non justement, c'est ça.
- D'accord. Non parce que j'ai eu vu des services, pas forcément ici d'ailleurs, où les deux cohabitent. Où ils gardent leur cahier de relève et ils inscrivent sur informatique un certain nombre de données.
- Oui c'est possible qu'il y ait peut être les deux encore, oui.
- C'est pour ça que je me disais...
- Ah mais le cahier de relève vous avez raison, c'est des fiches pour, en fait c'est la relève où on note, oui parce que je crois que le patient a quand même encore le dossier papier ici nous on n'a pas le dossier, mais je peux pas bien en parler parce que ça fait longtemps que je suis partie des services de soins donc, je peux pas bien parler.
- Oui c'est différent.
- Mais je sais que ça existe quand même, certaines fiches de prescriptions encore qui, voilà ou une fiche de relève mais ça c'est noté sur papier, c'est peut-être plus facile, je sais pas, je peux pas bien en parler, nous on n'a pas bien de relève, on n'a pas de relève.
- Oui !
- Parce que dans les services comme ça
- (acquiescement)
- Voilà.
- Je vous ai pas demandé, vous faites quels horaires, des roulements ?
- Ben c'est un horaire à la journée, on fait huit heures trente, seize heures trente ou neuf heures, dix-sept heures.
- D'accord.
- Et on travaille le samedi matin. On fait que trois heures le samedi matin pour les urgences, les choses comme ça.
- D'accord. Ok. Et vous êtes combien de personnes dans le service ?
- On est quatre infirmières à soixante-quinze pour cent. Normalement.
- Soixante-quinze pour cent pour chacune.
- Voilà c'est ça, chaque infirmière travaille à soixante-quinze pour cent.
- D'accord.

- En fait c'était un poste ici qui, depuis, Mme L. souhaite que ce poste soit réservé aux... moi c'est plus le cas puisque je suis déjà là depuis pas mal de temps, mais pour mes jeunes collègues qui arrivent pour les mères de famille.
- Ah oui !
- Qui ont des enfants en bas âge et qui souhaitent d'abord travailler en temps partiel, premièrement, et puis d'autre part avoir des horaires, ne pas travailler le weekend, et avoir des horaires à la journée.
- Oui c'est vrai que ça facilite la vie de famille.
- Tout à fait donc c'est pour ça que Mme L. tient à ce que ce poste, d'ailleurs actuellement, avant c'était, moi je vous dis je suis là depuis quinze ans quand même.
- (acquiescement).
- Mais maintenant mes collègues ne viennent que pour cinq ans et c'est pour la période où justement ça leur permet d'élever leurs enfants comme ça.
- D'accord.
- Et donc je vois moi, je m'en vais et la quatrième personne, l'infirmière qui va me remplacer a aussi eu un deuxième enfant, où elle va l'avoir là ces jours et c'est dans ce but aussi. Donc dans l'équipe il n'y aura que des jeunes.
- Que des jeunes femmes.
- Qui ont des enfants.
- D'accord.
- Et c'est vrai qu'elles apprécient beaucoup franchement.
- Oui, ben ça sûrement hein, sûrement.
- Vous me disiez vous vous rendez compte les, c'est ça hein ?
- Oui !
- Donc d'abord le temps partiel, premièrement, et puis le fait que voilà, c'est un horaire, il n'y a pas les nuits, il n'y a pas les soirs, elles récupèrent leurs enfants à la sortie de l'école à seize heures trente donc voilà.
- Oui bien sûr, bien sûr.
- Ou chez les nourrices mais c'est pas à sept heures du soir ou dix heures du soir comme dans les services postés, quoi, donc ça, moi je trouve ça très, très bien aussi franchement.
- Donc quand je vous écoute j'ai l'impression que c'est un service où il n'y a pas de mauvais stress, il y a du stress qui est lié à l'activité mais j'ai pas l'impression qu'il y a des tensions, on a l'impression que c'est plutôt, c'est plutôt aisé comme relations.
- Alors relation entre l'équipe ?
- Oui on a l'impression.
- Ah non, oui tout à fait, parce que d'abord, moi honnêtement déjà j'apprécie, moi je suis plus âgée puisque je vais partir en retraite, j'apprécie beaucoup de travailler avec des jeunes collègues.
- (acquiescement).
- Parce que c'est toujours intéressant de travailler avec des gens plus jeunes, moi j'ai toujours beaucoup apprécié, ce qui nous manque un peu c'est qu'on n'a plus de stagiaire infirmière avec la nouvelle...
- Ah oui !
- Oui, on en n'a plus parce que c'est pas... alors qu'avant on avait toujours des jeunes stagiaires.
- Parce que ça fait pas partie des disciplines qu'elles apprennent pour leurs études ?
- Si mais maintenant les stages sont différents et je crois qu'on essaie de les mettre, leurs stages durent plus longtemps donc on essaie de les mettre dans des stages où, parce que là, elles ont vite

fait le tour en fait et puis c'est pas, disons que c'est pas une spécialisation les endoscopies mais c'est moins intéressant qu'un service de médecine, qu'un service de chirurgie, qu'un service de...

- Bien sûr.
- Voilà, de cardiologie, voilà, donc c'est, on en n'a plus c'est un peu dommage, mais il est vrai qu'au niveau de, avec les collègues, ça se passe très bien hein, tout à fait c'est très agréable, mais il y a beaucoup de stress avec la gestion par exemple avec le bloc opératoire, parce que... enfin, beaucoup de stress, si quand même, parce que le bloc opératoire actuellement à Firminy on n'est pas très bien organisés dans le sens que nous n'avons pas de salles d'endoscopie qui sont à l'extérieur du bloc opératoire comme beaucoup de services.
- D'accord.
- Ce qui fait qu'on est obligé de faire nos endoscopies quand une salle se libère.
- Ah oui d'accord.
- Et de rentrer au bloc opératoire donc là déjà, ça entraîne beaucoup de manipulations parce que les patients sont obligés de suivre le même circuit qu'un patient opéré.
- Oui !
- Avec tout ce que ça entraîne, entre autre le changement, ils arrivent dans un lit, on les passe sur une table d'examen, après donc il y a déjà beaucoup de manipulations, et puis dans les, la gestion des infirmiers anesthésistes parce que comme il y a beaucoup de salles qui tournent autour et qu'on en n'a pas un qui, un pour la salle si... mais on sait jamais à quelle heure par exemple on ira faire les endoscopies au bloc opératoire.
- Oui c'est en fonction des.
- C'est toujours.
- Du planning.
- Des urgences, voilà, à part le mardi où comme aujourd'hui, où on sait qu'on commence à huit heures du matin et toute la journée on fait que des endoscopies au bloc opératoire.
- (acquiescement).
- Sinon, alors il y a toujours une pression un peu désagréable parce que si au bloc c'est un peu la pagaille, ça se ressent quoi et puis voilà. Mais ça aussi, ça a beaucoup évolué les choses, parce que, avant l'endoscopie, enfin je parle de l'hôpital de Firminy, était pas bien vue, et puis maintenant on s'est aperçu que c'est une spécialisation qui rapporte beaucoup d'argent.
- (acquiescement).
- Avec les hôpitaux de jour et tout.
- Mais qui était pas bien vue pourquoi ?
- Et ben parce que on se greffait à l'activité noble de la chirurgie au bloc opératoire.
- Ah oui d'accord.
- Vous voyez ce que je veux dire ?
- Oui, oui, d'accord.
- A tel point que je peux vous dire qu'on nous appelait les « culs » en arrivant, ça se fait encore mais bon (rires).
- (rires).
- Mais bon, c'est comme ça. C'était pas, nous on n'était pas la traumatologie.
- Oui il n'y avait pas le côté noble.
- Voilà, c'est ça, vous comprenez ce que je veux dire. Mais on s'est aperçu que les endoscopies rapportent beaucoup d'argent. Donc maintenant on est traité avec un peu plus de ...
- D'égards.

- Et puis on a une surveillante au bloc opératoire qui, Mme X., qui est absolument extraordinaire, c'est quelqu'un qui fait beaucoup, le bloc a beaucoup évolué dans ce sens, c'est quelqu'un qui vient de St-Etienne mais qui est super quoi je veux dire, donc ça aussi ça compte.
- Bien sûr.
- Je trouve que les relations ont beaucoup, beaucoup évolué avec le bloc opératoire donc ça c'est du mieux aussi. Et puis même la prise en charge de l'anesthésie maintenant, avant on faisait beaucoup de coloscopies sans anesthésie.
- Oui !
- Et maintenant c'est 99,99% avec anesthésie. Les 0,1% c'est quelqu'un qui en a beaucoup eues et qui n'en veut pas mais on en a un par an quoi.
- (acquiescement).
- Et encore un tous les trois ans je dirais quoi. Donc ça aussi.
- Surtout que ce sont des anesthésies légères.
- Oh oui tout à fait, tout à fait.
- D'accord.
- Donc...
- Donc plutôt une situation qui va bien. Enfin je veux dire une situation, quand on vous entend, on a le matériel qui va bien, on a...
- Oui !
- Un métier pointu.
- Oui tout à fait.
- Les relations sont tout à fait correctes avec les collègues.
- Oui !
- Si on mettait tout ça ensemble et qu'on essayait de voir quels sont les critères pour le bien-être au travail est-ce que vous pouvez dire que c'est ce que vous vivez ou il faudrait rajouter d'autres choses ?
- Moi je, s'il fallait rajouter autre chose je vous dis que ce serait qu'on ait par exemple, qu'on sache exactement comment va se passer notre journée.
- (acquiescement).
- C'est-à-dire que le jour où on, si on savait par exemple comme le mardi, on a des endoscopies au bloc opératoire, donc actuellement on n'est pas toujours maître de notre organisation.
- (acquiescement).
- C'est-à-dire que nous, nous avons les examens ici, il y a toujours les urgences mais ça les urgences, c'est, mais par contre un jour on se dit « Ben tiens on finit à dix-heures et demie ou onze heures, je sais plus quelle heure », mais au bloc on nous a dit « Non vous viendrez qu'à treize heures ». Donc là c'est une perte de temps vous voyez qu'on peut avoir, et on se dit que peut-être le soir il va manquer du temps donc il faudra rester un petit peu plus.
- D'accord.
- C'est ça qui voilà, la seule chose qui manquerait, et c'est vrai qu'actuellement on en discute, c'est qu'il y a une salle intérieure au bloc opératoire parce que pour une endoscopie, on n'a pas besoin d'avoir le même traitement que pour un patient qui est opéré.
- Bien sûr.
- Si le patient rentre au bloc opératoire pour une coloscopie il est obligé d'avoir la même, c'est-à-dire la douche bétadinée, parce que c'est normal, on rentre dans une salle d'opération on fait comme si, donc je pense ça simplifierait beaucoup l'organisation, c'est ça qui à mon avis blesse un petit peu. Parce que même les relations avec le service d'hôpital de jour où sont reçus les patients,

maintenant c'est bien rodé, ça marche bien, ça va c'est très bien quoi. On a même essayé de faire, dans certaines cliniques, c'était de faire rentrer un patient le matin, le refaire sortir à midi, pour qu'à midi, l'autre patient vienne et qu'il reparte le soir, deux patients dans la même journée, deux coloscopies dans le même lit quoi mais, donc ça marche bien aussi, mais pour le moment ce qui marcherait pas, je vous dis, c'est l'organisation, mais tout le monde y pense, alors est-ce qu'il y a des travaux qui vont se faire ? Il y a des choses qui se... Est-ce que, peut-être, ça se mettra en place ? J'espère pour mes collègues parce que c'est vrai que c'est un peu dommage quoi pour ça.

— (acquiescement).

— C'est de ne pas savoir un peu, de toujours dire « Ben quand est-ce que nous, on va avoir une place après que tous les autres aient terminé », c'est un peu embêtant quoi.

— Sinon qu'est-ce que ça représente pour vous le bien-être au travail, qu'est-ce qu'il faut comme ingrédients ?

— Alors comme ingrédients au travail il faut d'abord, comment vous dire, d'avoir, moi je dis une bonne équipe, privilégier l'équipe. Comme je vous ai expliqué, quand je suis partie en libérale, je m'ennuyais trop puis je trouvais que c'était trop lourd à porter, de pas pouvoir discuter avec quelqu'un de, vous avez dû vous en rendre compte aussi quand vous le faisiez ?

— Oui !

— Même si j'ai beaucoup aimé mon travail à la campagne parce que je sais pas comment ça se passe en ville mais à la campagne les gens étaient super gentils, ils étaient très agréables, on allait autant pour faire un soin que pour monter le pain, faire une mise-en-plis ou changer la bouteille de gaz.

— (acquiescement).

— Mais vous repartiez vous aviez des choux, vous aviez un boudin, vous aviez des légumes enfin voilà c'était...

— (acquiescement).

— Mais moi je trouvais c'était le fait d'être isolée, de pas avoir, d'expliquer, voilà, les choses, d'en parler avec ses collègues, alors ça moi je trouve que c'est important, d'avoir des collègues avec qui on s'entend bien et moi j'apprécie comme je vous disais beaucoup de travailler avec des jeunes parce que ça booste un petit peu, je trouve que moi je leur fait profiter de mon expérience et elles, elles me, elles ont plus la pêche que moi donc ça vous stimule, c'est bien, donc voilà je trouve que ça c'est intéressant. Et puis ici je trouve qu'on est un service de consultation ici, donc ça veut dire qu'il y a beaucoup de consultations autour et contrairement dans les services où c'est pas la même façon de faire, donc bon c'est vrai qu'on s'entend bien avec l'équipe, toutes les équipes, les secrétaires, les choses comme ça, donc ça c'est important moi je trouve... euh, ce qu'il y a de bien aussi c'est de pas se lasser de ce qu'on fait, bon moi c'est bon parce que je savais que j'étais en fin de carrière et que... mais je crois que je n'aurais pas continué à travailler en endoscopie.

— (acquiescement).

— Parce qu'au bout d'un moment ça devient quand même très routinier.

— Donc comment on peut faire alors pour pas que les gens se fatiguent ?

— Je crois que de toute façon on a une profession qui nous permet d'aller, de faire plusieurs choses, donc moi je crois que c'est ça, j'ai fait plusieurs services, même pas mal.

— (acquiescement).

— Et je suis bien contente parce que je crois qu'il faut bouger un peu.

— Ça veut dire...

— On n'évolue pas sinon !

— Est-ce que ça veut dire qu'il faut laisser aux personnes le soin de prendre la décision ou s'il faut que ça fasse partie de la carrière, par exemple tous les sept ans, les huit ans, vous changez de service, il faut que ce soit institutionnalisé ou pas, à votre avis ?

- Non, moi je crois qu'il faut quand même toujours laisser le choix aux gens.
- D'accord.
- Parce que quand vous faites quelque chose ou qu'on vous, le travail forcé, c'est pas bien, mais en expliquant aux gens que c'est aussi dans leur intérêt.
- (acquiescement).
- Sans leur dire c'est comme ça, dans cinq ans, six ans vous partirez, leur dire allez voir ailleurs, il y a des choses intéressantes et puis vous verrez peut-être que, un changement c'est perturbant bien sûr quelquefois mais ça permet de se remettre en question, et puis de se remotiver moi je trouve.
- (acquiescement).
- Parce que bon quand on est dans une routine moi je trouve qu'on est moins motivé quoi. Mais moi voyez il y a quinze ans que je suis là mais ça a tellement évolué dans la technicité, tout ça, que j'ai pas eu le temps de me lasser ; mais maintenant voilà, je crois que j'en aurais fait le tour. J'aurais aimé faire autre chose ailleurs oui.
- D'accord.
- D'ailleurs, bon j'espère bien que quand je serais en retraite j'espère continuer à faire quelque chose mais je serais pas, je ferais plus rien dans la médecine, enfin je veux dire, j'ai plus envie de travailler dans un hôpital, j'ai envie de faire encore autre chose maintenant. C'est pour ça que je crois qu'il faut s'en aller, il faut pas, voilà il faut pas rester trop longtemps.
- D'accord. Il y a d'autres choses ?
- Non, enfin je vois pas. Non parce que je vous dis le fait de, d'avoir des horaires par exemple qui correspondent à votre...
- (acquiescement).
- Par exemple moi mes collègues, nous on travaille qu'un mercredi sur quatre ici donc c'est très intéressant.
- Ah oui c'est sûr oui.
- Donc je vais te dire, pardon, je vais vous dire.
- Je vous en prie.
- C'est très intéressant de savoir qu'on va profiter de ses enfants.
- Bien sûr.
- Ça, voilà, moi j'ai une jeune collègue qui est arrivée là, qui travaillait aux urgences avant, alors elle est très contente d'être venue, à cause de cet horaire, mais elle me dit que le travail lui plait moins que quand elle était aux urgences, elle aimait mieux le travail plus ou moins speed.
- D'accord.
- Mais que c'était un choix qu'il fallait faire.
- (acquiescement).
- Et que pour le moment c'était ses enfants qui étaient ...
- Ils sont petits.
- Voilà, c'est ça.
- Elle retournera dans d'autres services après.
- Voilà, exactement. Donc je pense que c'est, ce service correspond bien à une période de la vie d'une, chez une jeune femme, voilà.
- Est-ce que vous sentez l'impact de toutes ces lois qui ont été mises en place dans les hôpitaux, ne serait-ce déjà avec tout ce qui concerne l'accréditation.
- Oui en ce moment on baigne dedans ici (rires).
- (rires) voilà, donc les gens disent que les dossiers d'accréditation ça suppose des contraintes énormes parce qu'il faut garder une traçabilité de tout ce qu'on fait.

- Ah oui !
- Donc on a une impression de flicage, ce sont les discours qu'on entend.
- C'est pas une question de flicage mais moi je me dis que toute la traçabilité c'est super important, que les gens au moins ont confiance dans l'endroit où ils viennent passer les examens, enfin moi je vous dis quelquefois on a des formations on va voir comment ça se fait.
- (acquiescement).
- Je me disais, j'espère que j'aurais pas à faire mes examens là, j'ai pas aimé ci ou ça, parce que je me disais, c'est un peu du grand n'importe quoi, je veux dire.
- (acquiescement).
- Regardez tous ces documents c'est toute la traçabilité des laveurs désinfecteurs, on sait exactement quel endoscope a servi, à quelle personne, quel jour.
- C'est rigoureux.
- C'est très rigoureux, et puis les machines je veux dire la machine, si la partie désinfection décontamination n'a pas été faite comme il faut, c'est marqué procédure non.
- Non respectée.
- Voilà c'est ça.
- D'accord.
- Attention appareil non traité, quand il y a eu un problème quelque part donc.
- (acquiescement).
- Voilà moi je trouve que, à côté de ça moi je trouve que vous êtes plus rassuré quand vous rentrez dans un hôpital je veux dire, de même la check liste c'est très astreignant ça, et puis les gens ont toujours l'impression qu'on leur demande toujours la même chose, parce que, pourquoi, on leur demande quand ils arrivent dans le service, on leur redemande au bloc opératoire, ils ont l'impression qu'on leur fait répéter les choses.
- (acquiescement).
- Le traitement anti coagulant, c'est important, si vous avez un polype si quelqu'un que vous avez un traitement anti coagulant qui n'a pas été arrêté ben on se met à saigner.
- Bien sûr.
- Donc c'est important, donc je pense que les patients se sentent aussi sécurisés, donc moi je trouve que c'est plus astreignant mais moi je pense que c'est important quand même.
- Et sinon est-ce qu'il y a d'autres lois qui ont nécessité la mise en place de mesures ?
- Ben par exemple quand il y a eu le problème avec la maladie de la vache folle, Creutzfeldt-Jakob, par exemple il est apparu un questionnaire ou était noté les antécédents des patients il y avait toute une liste qu'il fallait aussi cocher.
- (acquiescement).
- Qu'on doit encore faire, qu'on a un petit peu oublié mais qui existe encore aussi, mais c'est vrai que c'est très, voilà, vous avez la traçabilité de votre appareil, l'interrogatoire en passant la check liste, vous avez aussi l'interrogatoire pour Creutzfeldt-Jakob, c'est vraiment toutes ces choses mais on a l'impression qu'on nous en rajoute toujours un petit peu plus, ça c'est vrai, moi je pense que c'est quand même important.
- (acquiescement).
- Au moins on est quand même, mais ça n'empêche pas toutes les maladies nosocomiales mais par exemple je vous disais en endoscopie : « Imaginez qu'un patient ne soit pas traité comme il faut et que cet appareil passé à je sais pas combien de patients, vous vous rendez compte »...
- Ah ben oui.

- Et puis par exemple ça permet de stopper, nous on n'a pas eu, je me souviens il y avait un hôpital qui avait eu un souci avec, elles se sont aperçues qu'elles avaient pas, que l'appareil prenait pas le liquide désinfectant, il y a deux sortes de produits dans les machines, il y a du décontaminant et du désinfectant, et ben il a fallu rappeler tous les patients pour faire des tests, pour V.I.H et les hépatites quoi.
- Bien sûr.
- Bien sûr que ça nous fait peur mais au moins quand, après on sait que les patients sont bien, on peut être tous patients un jour où l'autre donc on se dit que si c'est bien fait ben tant mieux quoi.
- Et est-ce que vous êtes au courant aussi de tout ce qui est mis en place dans la direction ? Est-ce que ces informations descendent bien ou pas ?
- Euh je dirais peut être pas trop ici, c'est pas comme dans les services de médecine parce que nous on n'a pas de cadre.
- Oui il n'y a pas de cadre infirmier chez vous ?
- C'est Mme X., c'est en fait le cadre supérieur de toute la médecine, peut-être que les informations, mais c'est moins nécessaire que dans ... toutes les informations propres à l'endoscopie nous arrivent quand même.
- D'accord.
- C'est vrai qu'on est moins au courant de ce qui se passe dans les services mais...
- (acquiescement).
- Bon voilà. Sinon oui, je pense que oui, il n'y a pas quand même ...
- Donc là c'est vrai que vous êtes dans un service un petit peu à part.
- Tout à fait oui.
- Mais bon, vous avez sans doute aussi l'occasion de discuter avec les collègues des autres services ?
- Ben on discute avec le service de médecine parce qu'on a leur patients donc oui, un petit peu, oui, oui, bien sûr.
- Est-ce que vous avez l'impression que dans les autres services il y a de la souffrance dans le, dans le, dans la pratique ou pas ?
- Moi je pense que déjà il y a une pénurie du personnel.
- Ou peut-être que les gens n'en parlent pas ?
- La pénurie du personnel s'est quand même ressentie, même ici on a eu souvent des problèmes, on est quand même une activité très spécifique donc à la limite dans un service vous avez quelques volants de sécurité qui peuvent venir.
- Oui.
- Pallier, ici non. On n'est pas, on se met pas en endoscopie comme on est, dans un service c'est de la même façon partout, une perfusion.
- (acquiescement).
- Ici non, dès qu'on a eu des soucis ça a été, au point de vue personnel, ça a été vite la crise parce qu'en plus de ça, on est quatre infirmières à soixante-quinze pour cent, s'il en manque une déjà c'est énorme quoi.
- Ah oui !
- Donc c'est pour ça que... moi je trouve que... c'est vraiment les problèmes de personnel qui sont les plus embêtants à régler quoi. Parce que dès qu'il manque quelqu'un, je vous dis ici c'est un peu particulier, mais je crois que dans les services, elles ont beaucoup de problèmes aussi de personnel, quand même.
- (acquiescement).

- Beaucoup !
- D'accord donc vous l'attribuez surtout à ça ? La pénurie de personnel ?
- Je dirais ça et puis je dirais autre chose, au service des urgences où moi je suis passée pendant, j'y suis resté, je m'en souviens plus... c'était aussi les patients qui sont quand même difficiles, pas toujours faciles à gérer hein.
- (acquiescement).
- Et puis aussi il y a un problème je trouve, qu'on reçoit ici, ici on fait beaucoup de médecine, on a beaucoup de personnes âgées.
- Oui.
- Donc je pense qu'au niveau des services, c'est très lourd hein, même nous on le ressent beaucoup quand même parce que c'est beaucoup de manutention, c'est beaucoup de, voilà...
- D'accord. Est-ce que vous voyez d'autres choses à me dire, que vous voyez, qui vous paraissent importantes ?
- Euh... (soupirs) non, comme ça non, on a discuté un petit peu non je vois pas... enfin bon, moi qui suis en fin de carrière je dirais que, que ben écoutez ça a tellement, tellement évolué déjà depuis les années 77 que c'est... enfin moi je sais pas, on se demande quelquefois où les choses vont s'arrêter, si...
- Mais la technologie, elle s'arrête pas.
- Oui c'est fou hein !
- Oui, oui, oui, c'est sûr.
- Enfin moi j'ai commencé on n'avait rien à usage unique, vous aussi je suppose ?
- Oui pareil.
- C'est ça hein ?
- Oui, oui.
- Les aiguilles à plateaux, les choses que, les poupinels, les...
- Bien sûr.
- Les seringues en verre qu'on faisait bouillir.
- Avec le piston qui...
- Oui c'est ça, ou les aiguilles qui étaient émoussées qu'il fallait passer le mandrin, enfin
- Ça fait archaïque (rires)
- Quand on en parle des fois je me dis « Mais attends t'es quand même pas un dinosaure ! », trente-cinq ans d'une vie c'est pas...
- Non mais ça a été une métamorphose en trente-cinq ans.
- Ah oui et moi je vous dis en endoscopie comme on voit la différence, et au bloc opératoire comme les choses évoluent ! Comme il y a du matériel à disposition maintenant, du bloc opératoire maintenant vous avez les résultats de bilan sanguin, vous avez, enfin la fiche anesthésie sur des écrans, enfin c'est tout, tout, tout, tout quoi, enfin je veux dire.
- Et les gens jouent le jeu en général, respectent le matériel ? Parce que souvent aussi ce qu'on entend c'est qu'il y a du gaspillage parce que bon finalement les gens qui sont habitués à avoir de l'usage unique ben ils en consomment beaucoup, est-ce que vous avez ce sentiment ?
- Oui peut être qu'on fait peut-être pas, par exemple ici on consomme pas mal de gants, de choses comme ça mais bon ça fait partie de ce qu'il faut utiliser donc.
- (acquiescement).
- Mais quelquefois on se dit c'est peut-être même un petit peu trop, les choses.
- (acquiescement).

- Est-ce qu'on a besoin de... là on avait des problèmes avec l'eau, il fallait détartrer, et c'était des trucs, mais on se disait, mais c'est pas possible... Mais bon... je pense que quand même quoi qu'il en soit c'est bien, on gaspille sûrement, par exemple ici on gaspille énormément d'eau mais bon.
- Oui puis j'ai vu que les tuyauteries sont purgées, régulièrement...
- Ah oui, oui !
- J'avais pas vu ça
- Tout à fait. Ah oui, oui, oui, alors que même ici, alors que nous on se sert de l'eau toute la journée quand même.
- Oui.
- Donc l'eau coule en permanence.
- C'est surprenant.
- Et ben malgré tout il y a quand même des programmations.
- C'est ça.
- Pour que l'eau coule à des heures régulières.
- Voilà.
- Tous les points d'eau.
- Pour vidanger les tuyaux ?
- Tous les points d'eau sont comme ça hein.
- Ouais !
- Ouais !
- C'est pas fréquent, on ne rencontre pas ça dans tous les hôpitaux.
- Ah oui mais ici c'est vraiment... mais c'est vrai que je trouve qu'ici on a bien...
- Au niveau prophylaxie, on a l'impression que c'est vraiment un souci.
- Ah oui, ça c'est vrai que je l'avais oublié, oui c'est vrai que quelquefois on se dit ou là.
- Oui moi, j'ai jamais vu ça dans d'autres hôpitaux.
- Surtout que je vous dis dans un service à la limite où l'eau ne coule pas souvent.
- Oui.
- On peut comprendre.
- Mais c'est pas le cas.
- Mais c'est pas le cas. Moi je vous dis, en permanence l'eau, je sais pas si c'est toutes les six heures, ça doit être toutes les six heures que l'eau se déclenche ou toutes les douze heures j'en sais rien.
- D'accord.
- Ah oui, non mais ça c'est vrai que... mais je trouve qu'ici on... Par rapport à... je sais pas, c'est un petit hôpital mais je trouve qu'on est très bien placé pour plein de choses hein.
- (acquiescement).
- Et les personnes âgées moi je trouve qu'elles sont bien prises en charge en médecine, enfin, nous on a beaucoup de matériel, au bloc opératoire, ils ont beaucoup de matériel, ils sont bien par rapport même à certains C.H.U. hein franchement, on fait peut-être pas tout mais je trouve que ce que l'on fait, on le fait bien.
- (acquiescement).
- Enfin moi je le vois comme ça.
- Quelles sont les, j'ai oublié de le demander aux personnes que j'ai vues, quelles sont les spécialités qu'il y a ici ?

- Et ben donc il y a la chirurgie digestive et chirurgie orthopédique, il y a tout ce qui est O.R.L., stomatologie, il y a la gynéco qui marche très très bien ici franchement, et le, et le, la maternité, la maternité c'est un des, ils ont eu 1500 naissances l'année dernière quoi c'est énorme.
- Ah oui !
- Le troisième de tout la région quoi.
- D'accord.
- Ah oui ça marche, c'est super.
- Beaucoup de bébés !
- Beaucoup de bébés, la maternité ici c'est très, très, très bien.
- D'accord.
- Oui. Et puis donc il y a les services de cardiologies, la cardiologie si, maintenant, l'autre jour j'ai vu qu'il y avait un article, les médecins, pour tout ce qui est pacemaker, les piles.
- (acquiescement).
- Donc là aussi c'est, Firminy est devenu un centre, là c'est bien aussi c'est vrai qu'on n'est pas...
- Ce sont des centres à la fois médecine et chirurgie ?
- Chir, enfin les pacemakers se font en bloc opératoire.
- Mais la cardio ?
- Mais la cardiologie c'est médecine mais c'est une des spécialisations des cardiologues quoi.
- D'accord.
- Voilà. Et puis donc il y a la cardiologie, il y a l'alcoologie, la gastro et l'alcoologie, qui ont une part importante aussi.
- Oui.
- Euh l'endocrinologie. Et il y a aussi, il y a combien, quatre services de soins de suite, ce qu'on appelle, c'est-à-dire les, ce qu'on appelait moyen séjour.
- Oui, oui, oui !
- Les gens qui sortent de médecine, et qui après vont dans ces services.
- (acquiescement).
- Du fait que la population, on a une population quand même assez, qui vieillit.
- (acquiescement).
- Et donc...
- Bien sûr.
- Mais c'est vrai que, moi je dirais quand même, si on me demandait, j'ai l'impression ici que ce qu'on fait, on fait pas des grosses opérations, on fait pas une opération de genou en deux trois jours, enfin des choses moins peut-être...
- (acquiescement).
- Mais ce qu'on fait, on le fait bien !
- D'accord.
- Et je pense que les personnes âgées sont bien prises en charge à l'hôpital de Firminy moi je dirais.
- D'accord.
- Oui. A tous les niveaux hein, que ce soit en médecine, en moyen séjour, même chez nous... Mais on se rend compte que les gens, c'est rare maintenant... au début, moi quand j'ai commencé, les gens qu'on soignait c'était... mais maintenant, il est pas rare d'avoir des gens qui ont cent ans.
- Ah oui !
- Une journée on a eu trois personnes de cent ans, vous vous rendez compte ?
- Oui, oui, c'est vrai que ça fait bizarre.
- Oui. Et puis vous avez des gens, maintenant il y a des gens qui vieillissent bien quand même.

- (acquiescement).
- Bon il y en a qui vieillissent très mal, c'est certain, avec la maladie d'Alzheimer des choses comme ça.
- Et là vous en avez des, vous avez un service d'Alzheimer ?
- Non, il n'y a pas de service d'Alzheimer non.
- D'accord.
- Il y a des services de long séjour à l'hôpital.
- D'accord.
- Il y a trois étages de longs séjours, mais Alzheimer non, on n'a pas. Mais c'est vrai qu'il y a des gens qui vieillissent bien quand même on se dit que...
- (acquiescement).
- Mais moi s'il y avait une chose aussi que je devrais dire, c'est que je me demande si trop, d'avoir trop de pouvoir, faire des tonnes d'examens aux gens, quelquefois si c'est pas trop ?
- (acquiescement).
- Pour les personnes âgées. Parce que vous avez l'impression que...
- On les perturbe.
- Oui. On les perturbe, on les... bon il y a des choses on sait bien, mais bon il arrive des fois, la vie doit s'arrêter ! Et puis est-ce que, il y a des fois on l'impression qu'on cherche ce que les gens n'ont pas, pour plutôt que savoir ce qu'ils ont, on commence par débroussailler comme ça, alors que, quand quelqu'un est jeune, bien entendu je peux comprendre, mais quand on a quatre-vingt-dix, quatre-vingt-quinze ans....
- Oui.
- On peut... ça changera quoi certaines choses ? Est-ce que ça changera de voir les scanners de tout ? Enfin moi je crois que, voilà, moi je dirais que maintenant c'est peut-être quelquefois un peu trop.
- (acquiescement).
- Il faut savoir aussi quelquefois... et puis je discutais avec un médecin qui est plus âgé aussi et qui disait que maintenant on ne sait plus examiner les patients, on fait plus d'examen clinique comme il faut.
- Ah oui ?
- Les jeunes, voilà, que les jeunes médecins, on demande des tonnes d'examens hein, des scanners, des I.R.M, des choses.
- Oui. Ils exercent pas leurs sens.
- Mais voilà c'est, discuter avec un patient, l'examiner, le..., palper son ventre, palper.
- (acquiescement).
- Voilà, écouter un petit peu, voilà. Des choses, ce médecin il a dit : « Des jeunes médecins ah, des scanners on en demande, on sait tout là ».
- Oui, trop d'examens.
- Mais voilà. Et ben moi je suis un petit peu comme ça aussi.
- C'est un médecin interniste non ?
- Oui, oui.
- Ça c'est une spécialité que vous avez aussi ? Médecine interne ?
- Oui, il y a une spécialité mais qui est pas très développée.
- D'accord.
- Mais, non le médecin qui dit ce que je vous dis, il travaille avec nous, mais il est déjà plus âgé, il voit bien l'évolution des choses, parce que même dans les services de spécialités, on reçoit, c'est

pas parce que vous êtes en gastroentérologie que vous recevrez que des patients qui ont la gastroentérologie hein.

— Oui, bien sûr.

— Les urgences ont besoin de lits donc après on met un peu les patients n'importe où. Mais moi je dirais que c'est ça, des fois je le ressens, on aurait envie de dire « Fichez leur la paix ».

— Oui, ben oui c'est sûr, à quatre-vingts ans.

— Oui.

— Enfin quatre-vingt-quinze ans plutôt.

— Et même les gens le demandent aussi.

— Oui, oui, oui, souvent.

— Qu'on les laisse, bon, un peu tranquilles, les soins de confort, les choses, mais... pas être trop agressif moi je dirais. Bon il y a des examens qui sont pas agressifs, c'est vrai, mais des fois plutôt que sur un examen on essaierait de faire un petit traitement et puis voir comment ça évolue.

— (acquiescement).

— Si ça a vraiment... c'est moi quelquefois, on fait des gastro et je leur dis si on lui mettait un peu de Mopral peut-être que ça passerait, plutôt que de faire une gastro, une gastro à quelqu'un de quatre-vingt-dix ans.

— Oui c'est traumatisant.

— Franchement c'est traumatisant hein, il y a des gens, ça les fatigue beaucoup hein, voilà moi je dirais que c'est peut-être le, trop c'est pas bien non plus, quoi je veux dire, il faut, il faut avoir un petit peu la mesure des examens...

— D'accord. Bien, vous voyez d'autres choses à rajouter ?

— Non, je vois pas, ce qu'on a, ça pourra vous aider ?

— Moi ça me va très bien.

— Ça vous va très bien ?

— Donc je vais arrêter l'appareil.

— *D'accord.*

Entretien Madame Dominique Mo. (infirmière en réanimation)

- Voilà, normalement il est en route, il devrait marcher.
- Ok.
- Alors, donc j'ai noté votre nom, donc Mme Mo. euh vous êtes infirmière c'est ça ?
- Voilà, je suis infirmière diplômée depuis 1984.
- 1984, oui.
- Oui, je travaille donc infirmière à l'hôpital de Firminy depuis, depuis, cette date.
- D'accord. Ça serait indiscret de vous demander votre âge ?
- Non, quarante-neuf ans.
- D'accord, merci. Donc vous êtes à l'hôpital de Firminy depuis 84.
- Oui, enfin même un peu avant puisque je faisais des remplacements un peu d'aide-soignante de nuit, enfin voilà.
- D'accord. Et vous avez fait différents types de services ?
- Alors j'ai, au début, pendant trois, deux, 84... pendant deux ans j'ai tourné, j'ai fait plusieurs services.
- (acquiescement).
- J'étais volante, ce qu'ils appellent.
- Oui.
- Et puis en quatre-vingt-six, on m'a positionnée sur le poste, un poste en réanimation.
- D'accord.
- Et depuis je suis restée en réanimation, sauf que nous, depuis trois ans on est passé en surveillance continue, on n'a plus le label réanimation, pour, pour des questions ben...
- Voilà, il faudra m'expliquer parce que je suis...
- Je veux pas dire politique parce que ce serait m'engager (rires) mais parce qu'il fallait une double garde au niveau des médecins anesthésistes et voilà. Disons qu'on avait le personnel, le matériel, on avait tout pour rester réanimation.
- Oui.
- Sauf qu'on n'avait pas au niveau des médecins anesthésistes les, les week-ends et puis les soirs je veux dire, double garde. C'est-à-dire il fallait qu'il y ait un médecin anesthésiste qui fasse que la réanimation et un autre qui puisse faire le bloc, les urgences et la maternité voilà.
- D'accord donc c'est pour ça qu'on vous a pas donné l'homologation sur...
- Ouais !
- Si on peut dire ça comme ça.
- Sauf, pourtant les médecins réanimateurs tout ça avait fait, on avait quand même recruté des médecins en essayant de prendre des médecins d'autres services, d'autres hôpitaux, qui venaient faire des gardes chez nous, enfin voilà, on pouvait s'arranger mais je pense c'était... c'est pour ça que je dis que c'est politique parce qu'il y a dû avoir un choix... un choix on va dire.
- Et ça veut dire quoi alors surveillance continue ?
- Alors surveillance continue.
- Parce que c'est la première fois que je vois ce terme.
- Alors surveillance continue en fait ça veut dire c'est des patients qui ont, je dirais, qu'une défaillance viscérale, on va dire viscérale, enfin voilà.
- (acquiescement).

- Pas plusieurs défaillances, si par exemple ils ont une insuffisance rénale plus une insuffisance cardiaque et je rajouterai une insuffisance respiratoire, on peut pas les garder.
- D'accord.
- Il faut qu'ils soient en réanimation. D'autant plus qu'on peut avoir des patients intubés.
- Oui.
- Mais on ne peut pas les garder plus de vingt-quatre heures, normalement on en avait eu quarante-huit heures, mais voilà.
- Et après où est-ce qu'ils vont ?
- Et ben on essaie de les muter dans les réa à proximité donc clinique mutualiste, C.H.U. de St-Etienne...
- D'accord, et vous avez beaucoup de lits là dans le service ?
- On a huit lits.
- Huit lits, d'accord.
- Voilà.
- Ok. Et qu'est-ce qui fait qu'on est obligé de sonner, que c'est fermé à clé ?
- Alors c'est pour réguler un peu au niveau, parce qu'il y a une, pas une réglementation, enfin si quand même, par rapport aux visites. Déjà par rapport aux horaires.
- (acquiescement).
- C'est limité de quatorze heures à seize heures.
- (acquiescement).
- Et de dix-huit heures à vingt et une heures pour la famille.
- D'accord.
- Et au départ au sonne, la porte est fermée, donc je dirais que le premier qui arrive sonne, donc la famille, on introduit, parce qu'il faut qu'ils se lavent les mains, ensuite on les accompagne à la chambre du patient sauf s'ils sont déjà venus, s'ils sont déjà venus.
- Et ils mettent un masque tout ça ? Non, du tout ?
- Sauf si le patient est en isolement.
- Oui.
- S'il a un germe particulier voilà.
- (acquiescement).
- Mais sinon non, non, pas du tout, sauf la seule chose, c'est qu'ils soient que deux par chambre.
- D'accord.
- On a limité à deux personnes par patient, enfin voilà.
- D'accord
- Ils échangent hein, il n'y a pas de souci.
- Oui, oui.
- Mais voilà, pour, c'est ce qu'on a gardé, quand on était réanimation.
- (acquiescement).
- Et c'est vrai qu'on a gardé ce même système.
- D'accord.
- Alors quelquefois on arrive un peu à déroger mais bon, quand c'est des patients qui vont beaucoup mieux, qui sont dépressifs, qui ont besoin, enfin voilà on arrive.
- (acquiescement).
- Mais on essaie de rester quand même pour que ce soit pour tout le monde pareil quoi.
- Oui, bien sûr. Et vous êtes nombreux dans le service ?
- Alors en personnel tout confondu ou... ?

- Oui, oui.
- Ou je détaille ?
- Euh comme vous voulez (rires).
- Ben en personnel infirmier on est neuf infirmières de jour.
- (acquiescement).
- Et sur la nuit elles sont, à tourner, quatre.
- D'accord.
- Donc deux par poste de nuit.
- D'accord.
- En aides-soignantes, elles sont... quatre aides-soignantes.
- Oui.
- Voilà, de jour aussi donc entre les repos et tout, de nuit il n'y en a pas.
- Ah il n'y en a pas de nuit ?
- Non, on n'a pas d'aides-soignantes de nuit.
- Ah bon !
- Enfin voilà, tout ça parce qu'on est devenu surveillance continue donc du coup ça a... raboté du personnel on va dire. Ça pose des fois des problèmes, c'est vrai.
- D'accord ;
- Et A.S., deux agents, enfin deux A.S.H. la journée...
- Et un cadre infirmier ?
- Un cadre infirmier, un médecin donc attaché au service Dr ** et deux autres médecins dont une qui est à mi-temps. Trois médecins on va dire, mais un, on n'a qu'un médecin réanimateur, les deux autres c'est des urgentistes, médecins urgentistes. Et puis bien sûr, il y a des médecins qui viennent pour les gardes, tout ça, qui sont pas forcément de l'hôpital, qui viennent, il y en a de la mutualiste qui viennent de l'hôpital nord.
- Oui.
- Des intérimaires, voilà.
- Pour l'anesthésie entre autre ?
- Pour les, pour les, les gardes du soir, enfin du soir, de la nuit.
- (acquiescement).
- Et puis les weekends quoi.
- D'accord.
- Et puis on a un kiné, si, quand même faut pas l'oublier, c'est important. Un kiné qui, qui est dispo, voilà qui vient.
- (acquiescement).
- Bon qui fait pas que notre service mais qui vient quand même tous les jours.
- D'accord.
- Voir deux fois par jour.
- Alors si vous êtes dans ce service depuis 86, je suppose que vous avez dû voir beaucoup d'évolution ?
- Oui.
- Donc c'est intéressant de savoir comment vous vivez votre métier maintenant par rapport à ce qui existait dans les, je sais pas il y a dix ans, il y a quinze ans, qu'est-ce qui a changé, qu'est-ce qui a évolué, en plus ou en moins d'ailleurs ?
- Alors, ce qui a évolué, je dirais en plus et en mieux, enfin en bien.
- (acquiescement).

- C'est au niveau du matériel, ça c'est indéniable, enfin je veux dire il y a un confort. Au niveau du matériel je vois rien que, par exemple, pour les pesées, les lits sont intégrés avec des pesées alors qu'avant on était obligé de prendre des sangles, enfin c'était je veux dire.
- Ouais.
- Des choses comme ça. Pour les prises de tension donc maintenant c'est automatique, enfin je veux dire voilà, le matériel de ce côté-là ça a évolué en bien.
- (acquiescement).
- En bien, au niveau des pousses seringues électriques, enfin voilà quoi, je veux pas, peut-être pas détailler... au niveau, je dirais, qu'est-ce qu'on va pouvoir dire... au niveau du personnel, on était... je dirais qu'il y a quinze ans en arrière au niveau personnel, je dirais qu'on était moins bien dotés, quand j'étais à la réanimation. Du coup sorties qui après avec les décrets, les choses qui sont ont été plus, je dirais plus cadrées, on a pu obtenir plus de personnel.
- C'est-à-dire que dans les décrets, il devait y avoir un certain nombre d'infirmières et d'aides-soignantes pour la réa ?
- Voilà, je crois que pour la réanimation c'est une infirmière pour deux malades et aide-soignante je crois que c'était une aide-soignante pour quatre, voilà.
- D'accord.
- Donc on a pu obtenir du personnel par rapport à ça. Mais comme maintenant, on est passé en surveillance continue, qu'il n'y a pas franchement, enfin il y a un texte qui est passé mais il est, je dirais que c'est un peu, voilà il est un peu aménagé comme...
- D'accord.
- C'est une infirmière pour quatre patients... et normalement une aide-soignante, il faudrait une aide-soignante de plus mais du coup on a, on avait une infirmière technicienne quand on était réanimation, qu'on a perdu aussi puisque normalement on fait moins, il y a moins de choses techniques je dirais entre parenthèses.
- (acquiescement).
- Donc du coup cette infirmière c'est comme si pour se former en poste, ce qu'on appelle poste intermédiaire, c'est-à-dire que l'infirmière, elle est là, on tourne hein c'est pas... de neuf heures trente à dix-sept heures, qui fait un peu le... le lien, qui s'occupe un peu du matériel quand il y a besoin, voilà je veux dire.
- Et donc oui, elle a pas la fonction d'infirmière technicienne ?
- Non.
- Non ?
- Non, non.
- Donc elle a un libellé particulier non ?
- C'est une infirmière comme moi.
- D'accord.
- Enfin je veux dire qui...
- Et elle, elle s'occupe surtout du matériel ?
- Elle s'occupe entre autres du matériel, de s'il y a des patients un peu instables, les descendre à la radio, des choses comme ça, c'est elle qui s'y colle je dirais.
- (acquiescement).
- Quand il y a des gestes un peu techniques, des poses de voies centrales, des fibroscopies, des choses comme ça, c'est elle aussi que, qui est sollicitée, je dirais. Elle est un peu, elle est détachée, comme je dirais qu'elle prend pas de malades, de patients en charge, elle est un peu détachée, je dirais qu'elle fait un peu tout, c'est vrai que...

- D'accord... Oui, il y a d'autres choses qui ont changé ?
- J'allais dire les mentalités (rires).
- (rires) oui ?
- Je le dis, parce que... alors après je sais pas, c'était, est-ce que j'étais jeune donc je percevais pas les choses pareil, enfin je sais pas, voilà... moi c'est vrai que quand j'ai débuté à l'hôpital, il y avait, on était toutes solidaires, je veux dire il y avait, bon c'est vrai que chacun... Il y avait l'aide-soignante, il y avait l'infirmière, l'A.S.H ; mais on arrivait un peu à faire, moi je sais que dès que j'ai travaillé en gérontopsychiatrie, c'est vrai que je pouvais me coller aussi bien au ménage, quand, si j'avais plus rien à faire de spécial, enfin dans mon soin je dirais, dans mon travail.
- C'était à Firminy en gérontopsychiatrie ?
- A Firminy oui.
- D'accord.
- Je pouvais très bien nettoyer par terre, enfin aider par exemple les patients mangeaient au réfectoire et donc.
- (acquiescement).
- Tous ensemble, on débarrassait et puis tous ensemble, on nettoyait et puis voilà c'était pas... alors c'est vrai que maintenant comme ça a un peu aussi évolué bon de temps en temps l'été, quand on a fermé des lits, on allait aider un peu dans les autres services. Alors c'est vrai que je suis retournée en gériatrie, géronto, je sais pas si c'était en gérontopsy ou, enfin gériatrie, dans le grand bâtiment là-bas, le L. et c'est vrai que du coup, l'infirmière, enfin je veux dire, j'aurais pas eu le temps d'aider à faire le ménage. Voilà bon. D'accord, je connaissais pas les patients, je veux dire, j'avais deux étages à m'occuper, voilà. Donc la gestion était aussi différente donc.
- Oui.
- Je pense qu'aussi le travail a évolué aussi et du coup c'est vrai que maintenant chacun est bien dans sa fonction. Ce qui est peut-être aussi un bien quelque part.
- Oui.
- Voilà. Mais je trouve qu'il n'y a pas, je veux dire, la solidarité avant, on l'a perdue alors est-ce que c'est parce qu'on est devenu plus individualistes ? Donc chacun essaie de faire son travail et puis bon et ben une fois qu'on a fait son travail, on en prend cinq et puis voilà, et c'est ce que je reproche, enfin c'est ce qui manque. Ce que je reproche un peu c'est qu'il n'y a pas cette cohésion qu'il y avait auparavant. On s'entend bien dans l'équipe, je dis pas, même avec les petites jeunes qui arrivent, les nouvelles, c'est... voilà, mais il y a toujours quelque chose qui... enfin... Que je retrouve pas.
- (acquiescement). Et vous l'attribuez pas à quelque chose de particulier ?
- Alors je pense qu'il y a peut-être aussi une pression qui est mise au niveau des cadres, ça je pense que ça joue aussi.
- Sur les cadres ou de la part des cadres ? Ce sont les cadres qui mettent la pression sur vous ou on leur met la pression ?
- Alors je pense qu'on doit leur mettre aussi la pression, je pense, et du coup, ben ça se répercute sur, sur nous quoi, je pense aussi.
- Oui et ça se traduit comment ?
- Parce qu'on n'a pas, elles ont un peu les mains... Alors ça se traduit... ben surtout au niveau, par exemple, des remplacements, des choses comme ça, c'est toujours à flux, à flux tendu voire même...
- Quand il y a quelqu'un de malade et qu'il faut assurer.
- Des choses comme ça voilà, qu'il faut assurer, des petites choses, en fait c'est ça aussi qui est difficile, parce qu'on vous demande beaucoup, bon revenir sur des repos... alors ça peut

s'entendre quand c'est au pied levé comme ça une fois de temps en temps, une fille qui s'arrête, voilà je veux dire, on n'est pas bêtes non plus, on peut le *comprendre*, *on peut*, enfin je veux dire, *on l'a toutes fait et voilà*. Mais souvent c'est des choses par exemple pour des, pour des arrêts maladies je dirais un peu plus prolongés.

— (acquiescement).

— Qui sont plus ou moins prévus.

— (acquiescement).

— Alors ils nous mettent soit des gens qui connaissent pas le service, donc qu'il faut former, donc ça aussi c'est une charge en plus.

— D'accord.

— Il y a une, je trouve que c'est au niveau de la gestion.

— Alors les personnes qui connaissent pas le service c'est quoi, ce sont des intérimaires ?

— Non.

— Du tout ?

— Non, non c'est des infirmières diplômées aussi mais qui...

— Qui sont dans d'autres services ?

— Qui sont dans d'autres services, qui sont volantes, qui ...

— Ah oui qui sont volantes.

— Elles sont pas spécialement formées pour ici, il faut quand même avoir une formation quand même par rapport aux respirateurs, parce qu'on utilise quand même les respirateurs, au matériel technique.

— Bien sûr.

— Les scopes, les choses comme ça. Donc c'est...

— Oui donc il faut du temps pour les former.

— Voilà, et quand vous avez quelqu'un on vous l'enlève.

— (rires).

— Non mais voilà, pour vous mettre quelqu'un d'autre. C'est, c'est, c'est au niveau de ces gestions-là, je veux dire, qui est, qu'on a du mal à comprendre et à accepter. Et qui en plus mettent la pression et que voilà, un peu le ras-le-bol de ces choses qui s'accumulent, alors que le travail en lui-même, moi je veux dire toutes mes collègues, elles aiment leur travail, ce qu'elles font hein, je veux dire, il y a pas... mais c'est ces petites choses qui s'ajoutent qui font que, par exemple par rapport à nos congés, pour poser nos congés, on n'a pas le droit de poser, on doit faire des... alors il y a des règles qui sont... Vingt-cinq dimanches qu'on doit faire normalement, vingt-cinq dimanches sur l'année.

— (acquiescement).

— Alors si vous en faites un peu plus, vous avez le droit d'en poser un mais si vous en faites un de moins par exemple, vous pouvez peut-être pas forcément le poser. C'est pas obligé.

— D'accord.

— Chez nous on arrive encore un peu à s'arranger mais je pense que dans d'autres services, ça doit être aussi galère, c'est-à-dire que si vous voulez prendre un dimanche, je sais pas moi, vous en avez besoin au mois de novembre parce que vous êtes de mariage ou je ne sais quoi, il faut que votre collègue vous le fasse et que vous vous lui rendiez.

— D'accord.

— On peut pas, vous, on peut pas vous octroyer une remplaçante. Parce que normalement ils disent que dans nos services c'est ce qu'ils essaient de faire maintenant c'est de, une auto gestion du service.

- Oui, oui. Depuis longtemps on vous propose ça ?
- Alors, quand on était réanimation ça se passait, il n’y avait pas de souci, on arrivait à s’auto gérer, c’était bon.... Sauf quand vraiment il y avait un gros arrêt donc là de longue durée je dirais.
- (acquiescement).
- Ils étaient obligés de nous mettre quelqu’un. Mais depuis qu’on est passé donc surveillance continue, je dirais qu’ils nous ont pas franchement enlevé le personnel qu’il y avait sur le papier je dirais.
- Oui.
- Mais ils nous font tout, quand on est en trop, ils estiment, on est en seuil, au minimum, tous les jours on tourne à minimum.
- C’est-à-dire moins qu’avant ?
- C’est-à-dire voilà, c’est-à-dire avec deux infirmières du matin, deux infirmières du soir.
- (acquiescement).
- L’une, celle qui est en poste intermédiaire, et puis une aide-soignante du matin, une aide-soignante du soir. Sur le papier, quelquefois ça arrive, même c’est pas rare, qu’on se retrouve à être par exemple je vous dis trois, voire quatre du matin sur le papier. Donc les deux qui sont en trop, elles tournent, elles vont ailleurs. Sur un autre service.
- D’accord.
- Et ça aussi c’est pesant parce que, au niveau de s’investir.
- Comment ça se fait qu’il y en a quatre, quatre le matin vous voulez dire.
- Quelquefois.
- Deux infirmières et une aide-soignante ?
- Parce qu’en fait, ils nous ont pas enlevé, ils nous ont pas enlevé l’effectif qu’on était de réanimation.
- (acquiescement).
- Enfin ils nous ont enlevé un petit peu mais pas totalement pour qu’on puisse s’auto gérer.
- Oui oui je comprends bien mais...
- Donc, ou, c’est surtout les weekends. Parce que les weekends par exemple à neuf, on fait toutes un weekend, deux weekends de travail par mois et deux de repos.
- (acquiescement).
- A neuf.
- (acquiescement).
- Sauf que la semaine, on se retrouve plus des fois.
- Ah oui d’accord.
- Et c’est ce plus qui va ailleurs. En fait.
- D’accord.
- Voilà. Et donc c’est vrai que c’est pesant parce qu’on sait pas trop où on va se retrouver, alors au départ on devait faire que les urgences, qu’aller aux urgences. Et puis par la suite les urgences ils ont eu leur effectif donc logiquement ils ont plus besoin de nous. Alors maintenant on va un petit peu au bloc, en salle de réveil.
- D’accord.
- Mais ça arrive que les filles qui sont là, les volantes, enfin qui ont pas un poste, qui sont pas titulaires, voilà plutôt...
- (acquiescement).
- Elles vont en médecine, elles vont voilà...
- D’accord.

- Et c'est vrai que ces choses-là déjà ça motive pas, encore moins les filles volantes.
- Parce que ça elles le savent le jour où elles arrivent, qu'elles vont aller dans tel service ? non quand même pas ?
- Non, non, non c'est prévu quand même, un mois à l'avance quand même.
- (acquiescement).
- Mais comme là on a une petite jeune qui vient remplacer une fille qui est partie, enfin qui a démissionnée, qui est partie de l'hôpital.
- (acquiescement).
- Donc elle la remplace. Elle sait que c'est pendant deux mois.
- (acquiescement).
- Mais après, elle sait pas. Alors c'est une fille qu'on a formée.
- D'accord.
- Mais on a besoin d'elle de temps en temps donc de temps en temps elle va se promener en cardio, dans d'autres services.
- Mais elle va rester quand même attirée à votre service ?
- Elle a un roulement sur notre service.
- Bon c'est déjà ça.
- Mais les jours où on est justement comme je vous dis en plus, elle va ailleurs.
- D'accord.
- Et.
- Et ce qui fait qu'on considère qu'il y a des gens en plus c'est le fait que vous n'êtes plus un service réa ? C'est ça qui nécessitait un certain nombre de personnes ?
- Voilà, ils nous ont enlevé...
- C'est pas la charge de travail ?
- Absolument pas. C'est parce qu'on est toujours, je veux dire le problème c'est qu'on est en service minimum tous les jours, donc ils nous mettent que ce qu'il faut.
- Mais en réa aussi vous étiez en service minimum, non ? Vous étiez en effectif minimum ?
- De temps en temps on était en plus.
- D'accord.
- De temps en temps il y avait des plus. Je dis bien de temps en temps parce qu'entre celles qui prenaient des congés, les formations...
- Oui.
- Ça arrivait très rarement hein, peut-être sur une année je dirais, aller, un mois et encore, je sais pas.
- (acquiescement).
- Mais voilà.
- D'accord.
- Alors que là c'est plus du tout.
- Donc ça, ça déstabilise un peu le collectif ?
- Oui. Nous ce qu'on aurait préféré c'est de, au pire, je veux dire, d'être moins de personnes, en fait, pas s'auto gérer et puis quand il manque quelqu'un, qu'elle soit remplacée la fille. Voilà, et puis bon c'est sûr, qu'ils nous mettent une personne qui est compétente, mais voilà, que de toujours savoir, le mois prochain on a sur notre roulement on est en bleu, je dis en bleu parce que c'est en bleu, et où c'est qu'on va aller ce jour, parce que c'est pas encore défini.

- Et ça puisqu'on vous dit qu'il faut arriver à une auto gestion, c'est quelque chose que vous pourriez mettre en place avec les collègues ? Parce que, qui dit auto gestion dit fabrication des plannings, vous mettre d'accord pour savoir comment.
- Ouais je vois ce que vous voulez dire.
- Comment se répartissent les weekends, les choses comme ça ?
- Alors le planning c'est vrai qu'il est tiré, nous notre planning c'est vrai qu'il est tiré à l'année.
- (acquiescement).
- Donc déjà on peut savoir les weekends qu'on travaillera et ceux qu'on travaillera pas. Ça c'est une chose je dirais positive.
- Oui c'est bien ouais.
- Parce que je sais que c'est pas dans tous les services qu'ils.
- (acquiescement).
- Qu'ils le font. Donc on sait à peu près. Donc après, à nous de gérer, on voit avec les collègues, on s'arrange. Mais la semaine c'est vrai que ça peut changer.
- D'accord.
- On a des jours par exemple, les règles des fériés, qu'on nous impose et des R.T.T. qu'on nous impose ben peuvent être supprimés
- Parce qu'il y a trop de travail ?
- Parce qu'il manque quelqu'un, parce qu'on a besoin de nous, enfin voilà.
- D'accord
- C'est vrai que là dans notre service la cadre évite de nous enlever nos repos, de supprimer des repos. Si vraiment elle a pas le choix, voilà. Mais sinon, c'est vrai que nos R.T.T. c'est un souci ils sautent mais bon, je veux dire ça fait partie. Mais c'est toujours le souci des congés, de pas pouvoir poser ce qu'on veut déjà, parce qu'on ne peut pas partir toutes en même temps, enfin toutes en même temps ça se conçoit mais bon il faut s'arranger, donc on sait très bien qu'on n'aura pas de remplaçante, puisqu'ils considèrent qu'on s'auto gère. Et puis, pas poser le dimanche qu'on veut. Il faut se les faire rendre par la collègue alors c'est sûr que c'est pénible, je veux dire la collègue, on se fait déjà deux week-ends par mois, donc si la collègue nous le rend, ça lui en fait faire trois, enfin bon.... Et je crois que c'est ça qui pèse aussi, de pouvoir, de pas pouvoir se dire : « Et ben je veux partir en vacances, voilà je pose mon dimanche, ou je travaille ou je travaille pas et on me le donne quoi ».
- Et ça je pense que c'était déjà comme ça avant ? Non ?
- Enfin nous on était, je sais qu'on était remplacée. Et on pouvait poser, on avait au moins, on pouvait poser deux dimanches par an. Déjà deux.
- D'accord.
- Deux sans se dire la copine elle va te le faire. Après c'est un arrangement, la cadre pouvait demander à une fille du service si ça la gênait pas, elle disait oui ou non. Mais on pouvait poser nos dimanches sans souci. Alors maintenant c'est un dimanche par an, et encore, si vous en faites vingt-cinq. Parce que si vous en faites pas vingt-cinq, c'est pas forcé qu'on vous l'accorde. Ou alors on vous dira vous le rendez, comme vous en n'avez pas fait vingt-cinq vous le rendez là ou enfin voilà quoi.
- D'accord. D'autres choses, qui ont changé ?
- Euh, il y a plus de... maintenant il y a plus de... Comment dire... pas de directeurs mais des... alors il y a les cadres sup, les cadres de services, bon les cadres sup, après au niveau des ingénieurs, ingénieur biomédical, ingénieur machin, enfin... après on sait même plus qui fait quoi.
- Donc ça, ce sont des gens qui s'occupent du technique ? L'ingénieur biomédical, enfin je suppose.

- Voilà et je crois qu'il y en a trop.
- Ah bon !
- Donc.
- Qui s'occupent du matériel ?
- Voilà, donc bon... mais il y en a qui arrivent, je dirais, au début, on en avait un et puis un deuxième, bon ce que je peux comprendre puisqu'avec le matériel, mais après il y en a un troisième mais c'est vrai qu'on sait pas trop qu'est-ce qu'il fait, qu'est-ce qu'il gère.
- (acquiescement).
- Parce que nous on s'adresse toujours à la même personne, qui nous fait nos, enfin, qui règle nos problèmes moi je dirais, après c'est quoi le, bon après il y a le, la cellule qualité alors il y a quelqu'un d'autre qui est embauché pour la cellule qualité, pour, je dirais pour des petites choses, enfin je dirais que ce qu'on n'arrive pas à comprendre c'est que nous au niveau du personnel, ça bouge pas trop, mais par contre au niveau administratif voilà il y a plein de gens qui, qui ont des postes, enfin, et on sait pas trop si... bon je pense qu'ils doivent bien être utiles, mais alors : Est-ce que c'est pour faire bonne figure ? Pour une bonne, par rapport à l'accréditation ? Par rapport à ?... il faut qu'il y ait quelqu'un qui s'occupe de ci, de ça, voilà mais, mais voilà, nous ce qu'on a vu, moi ce que j'ai vu évoluer c'est ça c'est toutes, c'est des gens administratifs en plus, qu'il n'y avait pas avant... aux dépends un peu des, je crois que c'est surtout du personnel, que ce soit aussi bien d'une A.S.H. , on n'arrive même pas à avoir une A.S.H. pour les après-midi, donc voilà, c'est des petites choses comme ça qui alors les budgets doivent être différents, ça doit pas être budgété pareil d'accord mais bon...
- Là vous me parliez de l'accréditation : « Est-ce que vous ressentez les retombées des lois que tous les hôpitaux ont dû mettre en place parce que, il y en a eu pas mal depuis ?... »
- Ah oui !
- Les trente dernières années, il y en a eu beaucoup de nouvelles lois.
- Oui, oui.
- Est-ce que vous vous en ressentez l'impact ?
- Oui, oui, quand même parce que par exemple au niveau de toutes les démarches qu'on a à faire par exemple, au niveau de, quand il y a un problème avec le matériel il faut faire, pas une incidence mais marquer par rapport à l'incident qu'il y a eu euh... Qu'est-ce qu'il y a qui a été changé... Par rapport au dossier médical, faire attention que ça traîne pas dans les chambres, des choses comme ça, par rapport à la confidentialité, mais bon je dirais que c'est quelque chose, ça, ça me gêne pas parce que je dirais que c'est logique. Par contre des choses qui me sont plus, encore chez nous c'est pas le souci mais c'est vrai qu'avec des collègues qui travaillent dans les, justement je crois que c'est au B0 là-bas, bon, elles sont obligées de fermer les salles de soins, les armoires pour... et ça se fait, ça se fait, enfin, c'est l'accréditation, parce que l'accréditation fait ça mais dans la vie de tous les jours ça se fait pas, au quotidien elles le font pas, c'est pas possible, enfin je veux dire c'est pas, c'est impossible à gérer, comme...
- Fermer les armoires pour ?
- Ben peut être.
- De pharmacie ou des choses comme ça, non ?
- Non parce que les toxiques c'est vrai qu'on a une procédure.
- Oui en général.
- Une procédure, bon voilà je veux dire c'est rentrer dans... voilà mais je veux dire, fermer pour les médicaments parce que peut être les personnes peuvent rentrer... Voilà des choses comme ça.
- (acquiescement).

- Par exemple, cocher en temps réel les médicaments, quand vous faites quelque chose vous donnez un traitement vous devez le cocher.
- La traçabilité ?
- Voilà, la traçabilité mais ça je veux dire, les filles dans les services, nous on le fait en temps voulu parce qu'on a huit malades.
- (acquiescement).
- Donc on peut le faire, je dirais que c'est vrai que de ce côté-là, je vais pas dire qu'on a un service privilégié mais quelque part je reconnais pour avoir tourné un peu, qu'on est quand même un service où on peut faire du travail de qualité et prendre le patient globalement de A à Z et s'en occuper correctement.
- (acquiescement).
- Je veux dire que ça, j'en suis consciente et c'est pour ça aussi que je suis restée, que j'ai pas voulu changer de service.
- (acquiescement).
- Parce que j'ai vu un peu comment ça se passait ailleurs et que voilà, j'avais pas envie de partir les soirs en étant pas satisfaite du travail que j'ai fait.
- (acquiescement).
- Même si des fois il y a des coups de bourre et tout, il faut reconnaître qu'on fait du bon boulot, enfin moi je suis contente du travail que je fais.
- D'accord
- Voilà, je veux dire c'est pas
- C'est important
- Oui, oui non mais c'est sûr c'est pour ça que je le dis parce que je pense que des fois ailleurs les filles elles doivent partir, elles doivent pas être satisfaites de leur travail justement parce qu'elles ont peut-être plus de charges, par exemple donc au niveau de cocher les médicaments, les choses comme ça quand vous avez trente patients, que vous passez chacun pour donner les médicaments, c'est difficile de cocher, vous perdez un temps fou !! Je sais qu'elles le font, en fin de poste quoi, elles cochent, voilà.
- Elles cochent sur informatique ?
- Non.
- Non ?
- Chez nous c'est pas encore informatisé.
- D'accord.
- Je sais plus qui c'est qui vont commencer, je crois que c'est la chirurgie qui vont commencer à s'y coller pour l'informatique. Le bloc, ils sont informatisés au niveau des salles tout ça, ils marquent, et nous ça revient voilà, tiré, les papiers, c'est tout mais pas encore dans les services. Je sais que la chirurgie ça va débiter chez eux, c'est eux qui vont faire un peu le service.
- Pilote.
- Pilote.
- Donc vous vous avez toujours le cahier de relève ?
- Nous on écrit toujours nos relèves oui.
- D'accord, on vous a rien demandé de mettre sur informatique ?
- Pour l'instant non, non, non on n'a pas de.
- D'accord.

- On écrit bêtement, enfin bêtement on écrit nos relèves. En ciblant, parce qu'on fait maintenant des transmissions ciblées, c'est-à-dire que justement depuis qu'on est passé aux trente-cinq heures parce que, ah oui j'avais oublié les trente-cinq heures (rires).
- (rires).
- C'est vrai que.
- Et oui.
- C'est vrai que, maintenant c'est vrai que c'est rentré dans le, mais bon là aussi c'est, j'ai eu du mal, enfin on a eu du mal, je dis « j'ai » mais je sais que j'étais pas la seule, à passer aux trente-cinq heures donc ça a été, déjà diminuer nos temps de relève.
- (acquiescement).
- Et puis, et puis essayer de répartir les charges de travail entre le, enfin le poste du matin et le poste du soir quoi. Et c'est vrai que, quoiqu'il en soit, on part jamais, c'est rare qu'on parte à l'heure quoi... Encore aujourd'hui on devait finir à deux heures et quart.
- Mais c'est moi qui vous retarde.
- Oui non, non, mais je veux dire.
- (rires).
- Je vous avais dit : « Peut être que je serais libre plus tôt mais du coup non, j'étais pas libre plus tôt quoi je veux dire, voilà, et le soir c'est pareil, on finit à neuf heures et quart mais c'est, on part souvent c'est neuf heures et demie.
- (acquiescement).
- Mais bon, c'est comme ça donc c'est vrai que les trente-cinq heures je pense que ça a été, ça a été un peu... ça a été dur ! Maintenant on a l'impression que c'est rentré, que c'est oublié quoi, enfin que c'est voilà, mais je sais que ça a été un passage où on n'était pas satisfaites.
- Ça a été compliqué à organiser ?
- Ça a été compliqué à organiser, du coup nous on arrivait à aller manger au self quand on était aux quarante heures parce que l'équipe du soir arrivait à une heure et demie et nous on finissait, l'équipe du matin finissait à deux heures et demie donc on arrivait à aller manger de une heure et demie jusqu'à deux heures au self. Maintenant, enfin l'équipe arrive à deux heures moins quart, nous on finit à deux heures et quart, ça nous laisse juste le temps de faire la relève.
- Oui.
- Du coup on mange ou après, ou les filles rentrent chez elles, enfin elles font comme elles veulent quoi c'est pas.
- (acquiescement).
- Mais...et on peut pas s'arranger en disant : « Tu vas manger d'abord parce que c'est une, c'est un moment où on écrit nos relèves, où les médecins ont peut-être pas encore terminé leur tour, où on veut être là peut-être pour les infos, les choses comme ça ».
- (acquiescement).
- ...Je sais plus qu'est-ce qu'il y a... au niveau aussi des cadres infirmiers. Avant, je sais que les cadres donnaient un coup de main, mettaient la main à la pâte comme on dit.
- Avant, c'est-à-dire ?
- Ben il y a quinze ans de ça en arrière, quinze ans, ouais quinze ans en arrière.
- D'accord.
- A peu près. Où ça leur faisait pas peur de faire une relève où des choses comme ça. Maintenant elles sont plus cantonnées dans leurs roulements, elles ont des réunions, je vais pas dire à n'en plus finir mais bon, et je veux dire, je sais pas, je pense qu'il en reste encore qui aident moi je veux dire, la nôtre de temps en temps, s'il y a besoin elle nous aide, elle nous prend des rendez-vous,

- des choses comme ça, c'est vrai que de ce côté-là elle est encore je dirais, elle arrive encore à être dans le soin.
- D'accord.
 - Mais c'est quand même pas encore comme avant, c'est pas comme avant quoi où vraiment elles faisaient partie de l'équipe infirmières encore.
 - (acquiescement).
 - Alors après c'est vrai que leur, enfin leur métier a évolué aussi, on leur demande peut-être d'autres choses et du coup, elles peuvent pas se cantonner à rester auprès des patients quoi, plus auprès des patients.
 - Et vous avez des réunions de service où vous pouvez en parler de ça ?
 - Alors on essaie de faire des, alors c'est pas institué hein les réunions de service, comme je sais que quelquefois il y en a qui font une par trimestre, des choses comme ça.
 - (acquiescement).
 - Nous c'est pas du tout, nous c'est quand on en a, quand il y a des problèmes voilà.
 - D'accord.
 - On fait des réunions de service quand il y a problème.
 - Pas de réunion d'information par exemple ?
 - Non, ça se fait à la relève les réunions d'information quand il y a des choses à faire passer c'est à la relève...ou on laisse des petits mots voilà c'est...
 - D'accord.
 - C'est vrai qu'il n'y a pas de...de temps en temps des médecins nous font des cours, ils arrivent à nous faire des cours sur certaines pathologies ?
 - (acquiescement) ?
 - Voilà mais c'est, une à deux fois par an je dirais, c'est pas.
 - (acquiescement).
 - Et les réunions entre équipe c'est vraiment quand il y a un souci.
 - Et vous avez ?
 - Par exemple là il y avait eu pas mal de personnes nouvelles qui sont arrivées donc pour essayer de recadrer les choses on fait une réunion, voilà...
 - Et vous avez des groupes d'analyse de pratique, des...?
 - Non.
 - Non ?
 - Non, non... Euh on arrive, ce qu'on arrive à faire quand même quand il y a des soucis aussi par rapport à un patient qui est lourd, enfin, on arrive à discuter, à se poser un peu, à en discuter avec le médecin.
 - (acquiescement).
 - Parce que quelquefois, on n'est pas en accord avec tout ce qu'il fait et voilà, on arrive à s'expliquer, chacun à dire son point de vue, quoi je dirais... mais c'est au cas par cas et voilà...
 - D'autres choses ?
 - Oui que maintenant il y a beaucoup de papiers aussi beaucoup de, donc, par rapport à toutes les procédures comme ça donc on a les...
 - Procédures qualité ou... ?
 - Procédures qualité par exemple où on a trois classeurs ou je veux dire on a toutes...
 - Ah oui d'accord.
 - Toutes les procédures et quand vous en voulez une et ben pour essayer de s'y retrouver, c'est pas clair, voilà c'est...

- Ça c'est tout ce que la législation a imposé
- Oui voilà, oui c'est sûr que la législation elle a... enfin, tant mieux, enfin oui je pense qu'il fallait, mais voilà il y a des choses quelquefois qui sont un peu... et puis qu'est-ce qu'il y a quand même qui est bien, bon par rapport à l'hygiène tout ça bon, l'infirmière hygiéniste je sais pas combien de temps elle est sur, ça a été obligatoire quoi de mettre une infirmière hygiéniste, ça doit bien faire au moins quinze ans quand même.
- Depuis quinze ans vous avez une infirmière hygiéniste ?
- Je sais pas peut-être plus, j'arrive pas à... J'arrive pas et je trouve que...
- Elle passe dans tous les services ?
- Pas spécialement elle vient, quand on l'appelle : elle est dispo, moi c'est souvent qu'on l'appelle pour lui demander quelque chose. Et puis dans l'équipe on a des personnes qui sont référant hygiène donc qui vont aux réunions et qui ramènent un peu les, les choses qu'il y a à dire quoi, voilà, comme pour la douleur, il y a aussi des référents douleur dans les services.
- Mais ça c'est récent non ?
- La douleur ?
- Les référents hygiène.
- Hygiène ça fait quand même dix ans hein.
- D'accord, les deux ?
- Enfin je sais pas le temps passe tellement vite.
- Oui.
- Douleur, douleur, peut-être un peu après je pense, ça s'est mis en place il me semble après pour la douleur.
- D'accord.
- Voilà, il y a des équipes aussi pour la manutention par contre, il y a des, on est formées par rapport aux positionnements, comment on fait, voilà, ça aussi ça existait pas, enfin c'est des choses qui ont été mises en place, enfin que j'ai vu mettre en place quoi et qui sont quand même positives hein.
- (acquiescement).
- Et donc, et tout le matériel qui va avec hein, les lèves malades, les choses comme ça qu'il y avait pas avant et qu'on a maintenant hein ça c'est clair que faut reconnaître...
- (acquiescement).
- Qu'est-ce qu'il y a d'autre qui... Ouais tout ce qui est technique, toute la technicité qui a évolué, qui s'est perfectionnée et qui... des fois au détriment, je vais pas dire au détriment du patient parce qu'il le faut mais quelquefois le patient est soumis quand même à pas mal d'exams, de choses que faut, qu'il n'y aurait pas forcément lieu d'être je dirais...
- D'accord. C'est excessif ?
- Voilà, c'est là où on voit les médecins, les anciens, enfin les anciens médecins et les nouveaux, les jeunes.
- (acquiescement).
- Qui feront plein d'exams, plein de choses, plein de choses, plein d'investigations.
- Ah oui que les jeunes font plus d'exams.
- Ouais que le, que l'ancien médecin dira : « Bon, faut quand même pas... voilà je veux dire, au niveau clinique, il est pas trop mal, bon on n'a peut-être pas besoin de faire des scanners à tout bout de champ alors que voilà ».
- Oui.
- Là aussi.
- Ils sont peut-être plus à l'aise avec leur diagnostic ?

- Peut-être aussi voilà, peut-être ça rassure.
- (acquiescement).
- Ou par rapport aussi à...à ce qu'ils se couvrent aussi les médecins, ils font peut-être plus d'examens pour se couvrir par rapport à, là aussi on a vu un changement, enfin j'ai vu que les gens portaient plainte plus facilement donc du coup.
- Ouais c'est vrai.
- Du coup voilà, les gens, enfin les médecins se couvrent quoi et bon on peut pas leur... C'est vrai qu'on a vu les patients maintenant être plus demandeurs, et puis...
- Plus procéduriers.
- Plus procéduriers, oui mais, demandeurs encore je peux le concevoir qu'ils demandent ce qu'on leur fait, pourquoi ?
- (acquiescement).
- Je veux dire c'est un peu normal mais c'est vrai qu'avant, on le voyait pas, enfin je veux dire, on le voyait beaucoup moins, les patients posaient moins de questions quoi, et se méfiaient moins.
- D'accord.
- Que maintenant, voilà quoi... si par exemple vous dites à une famille ben ...(ouverture d'une porte)

Ouverture de la porte de la salle :

- Ah excusez-moi, c'est pour récupérer des blouses et des tabliers.
- Vas-y !
- (.....)On arrête l'enregistrement
-

Remise en route du magnétophone

- Voilà je crois qu'il a dû se remettre en route, j'espère tout du moins ?, oui, oui il est reparti.
- *Les familles qui sont demandeuses, qui, pourquoi, pourquoi, je sais pas par exemple « Pourquoi mon papa, ma maman est attachée, pourquoi elle a un bleu ici ?... ».*
- (acquiescement).
- *Voilà ils sont beaucoup plus demandeurs, ils ont plus de questions, je les trouve beaucoup plus méfiants aussi, plus méfiants. C'est vrai que là aussi ça... ça a changé hein.*
- Et vous l'interprétez comment ?
- *Alors est-ce que c'est par rapport aux erreurs qui ont pu être faites, erreurs médicales ou des choses comme ça et d'un coup ils se méfient ? Est-ce que c'est parce qu'ils entendent parler, enfin, comme on parle de la maltraitance aussi bien des personnes âgées, est-ce que, voilà ?... C'est pas que ça me choque plus que ça hein, j'ai remarqué qu'ils étaient plus demandeurs, ce que je peux concevoir. Voilà... mais quelquefois... oui la confiance il me semble qu'elle était pas, avant c'est vrai que le patient ou même la famille avait confiance au médecin, voilà elles avaient confiance c'est...*
- (acquiescement).
- *Je veux pas dire que ce que disait le médecin c'était du « pain béni » mais voilà, que maintenant ... Ils peuvent émettre des doutes et du coup...*
- Oui tout à fait, c'est ce qu'on entend dans beaucoup d'endroits !
- *Oui.... Mais bon je sais pas...*
- Et vous comment vous le vivez votre travail ? Est-ce qu'il vous donne beaucoup de satisfaction, beaucoup de soucis ? Comment vous vous sentez dans ce travail ?
- *Moi je suis contente du travail, enfin je veux dire j'aime ce que je fais, ça c'est...*

- (acquiescement).
- *Je veux dire il n'y a pas de, c'est indéniable. Bon il y a des jours où on a plus le goût que d'autres, bon enfin voilà quoi, mais ça repart, c'est pas... Ça repart !*
- D'accord.
- *Il n'y a pas de... alors après moi ce qui me pèse, c'est je dirais tout ce qu'il y a autour. C'est les médecins qui vous, qui prennent, enfin pour eux c'est tout, tout de suite et voilà, les (soupirs) des fois le cadre qui vous met la pression qui est pas, enfin voilà, comment dire ?*
- *Mais plus qu'avant ça ? Parce que les médecins étaient moins exigeants ou c'est quelque chose qui a toujours existé ?*
- *Ben moi je le ressens, alors moi je le ressens pas pareil, je sais, enfin, je sais pas pourquoi mais je le ressens pas pareil. En fait est-ce que c'est parce qu'il y a plus de médecins du coup ils sont pas en conflit mais il y en a un qui prescrit ça, l'autre qui prescrit ça ?*
- *Ah oui il y a plus de médecins qu'avant.*
- *Voilà, je veux dire c'est peut-être par rapport à ça ?*
- D'accord.
- *En plus un médecin, je dirais pas un vieux médecin, mais un médecin qui a de la bouteille et un jeune, quelquefois il y a des litiges et voilà quoi... peut être que ça se passe pas ailleurs, je sais pas hein, c'est vrai que... mais voilà, en fait c'est ce qu'il y a autour et puis des fois oui, les familles qui sont demandeuses, qui, ça va pas, il y a toujours quelque chose qui va pas, voilà. C'est des choses qui pèsent quoi, c'est pas, c'est pas le travail je dirais en lui-même mais c'est ces petits à côté quoi.*
- *Qu'est-ce qu'il faudrait faire pour réduire ça à votre avis ?*
- *Alors là !*
- (rires) *C'est pas une question piège !*
- *Oui, oui, mais non mais (soupirs) je sais pas... parce que, on a bien essayé, enfin je vois quand il y a des médecins, des soucis, on a bien essayé de leur en parler mais bon ça dure un moment et après voilà, ça repart pareil... au niveau de la cadre et ben, et ben c'est la personne aussi donc voilà... c'est vrai que nous. on a remarqué une chose, et puis toutes mes collègues le disent, c'est que finalement le weekend c'est chiant de venir travailler mais on est tranquilles.*
- (acquiescement).
- *Quelque part on est tranquilles, parce qu'on a qu'un médecin, il fait son tour, machin, il n'y a pas de cadre, enfin il n'y a personne, voilà.*
- *Oui il y a pas des ordres et contre ordres de tous les cotés.*
- *Voilà je dirais des, pas des parasites mais bon (rires) voilà et c'est vrai que... et du coup le travail se fait bien et je dirais dans une ambiance moins tendue donc du coup voilà... oui parce que c'est vrai quelquefois c'est tendu. Je trouve que de plus en plus il y a des, et même après il y a des tensions qui arrivent à se mettre entre collègues et c'est, voilà... choses qu'il n'y avait pas avant, c'est pour ça que je dis que ça a un peu changé, alors je sais pas si c'est parce que chacun est plus individuel et... je sais pas ? Ou que moi, je le perçois maintenant parce que j'ai vieilli et que voilà, mes jeunes années, comme je dis, sont derrière, enfin voilà, j'en sais rien, non mais je veux dire ce que j'ai vécu avec mes collègues il y a dix quinze ans c'était... je veux dire on rigolait, on, voilà on rigolait. On faisait plein de choses, on arrivait à faire, enfin des batailles d'eau, je m'entends, mais voilà. Alors est-ce que c'était parce que c'était la réanimation que c'était stressant aussi et qu'on avait besoin de, de décompresser ? ça oui c'est vrai.*
- *Oui.*
- *Mais maintenant voilà c'est, quelquefois c'est tristounet un peu.*

- (acquiescement) et il y a des moments de convivialité même avec le cadre infirmier, les médecins... ?
- *Oui, oui, oui quand même, oui quand même, par exemple il y a, si c'est notre anniversaire, amener des croissants, des choses...*
- D'accord. S'il y a quelqu'un qui se marie ?
- *Voilà des choses comme ça, des naissances, oui, oui.*
- D'accord.
- *Si, si, il y a. c'est vrai qu'avant on faisait plus des sorties de service, on arrivait à faire des sorties de service et là je reconnais que ça fait peut être bien deux ans, peut être bien trois même qu'on a pas...*
- C'est quelque chose que je retrouve moi aussi dans d'autres établissements.
- *Qu'on en fait plus ?*
- Oui ?
- *C'est marrant, enfin c'est marrant, c'est vrai que je viens d'y penser maintenant... alors qu'on arrivait à faire ça au moins deux fois par an, on arrivait à faire une sortie restau, voilà pour se retrouver en dehors du milieu du travail quoi.*
- (acquiescement).
- *Mais là, c'est vrai que ça doit faire trois ans qu'on n'a pas fait ça... ou alors on l'a fait, non trois ans ça doit faire. C'est vrai qu'après, je sais pas. Alors est-ce que c'est parce qu'aussi, il y a eu pas mal de turn-over au niveau du personnel, ça a tourné et que ?...*
- Oui.
- *Il faut un certain temps pour créer, recréer des liens, oui ça aussi ça doit peut-être jouer ?*
- (acquiescement).
- *Qu'avant, l'équipe elle était, on restait longtemps, six ans, sept ans dans le même service quoi, enfin, en travaillant ensemble donc du coup, voilà.*
- Si vous deviez, je sais pas, me parler de ce qu'il faudrait pour qu'il y ait vraiment du bien-être au travail, quelle représentation vous en auriez et qu'est-ce qu'il faudrait ? Enfin je dis ce qu'il faudrait, il y a peut-être tous les ingrédients hein, mais, à votre avis, qu'est-ce qui est important pour arriver à votre définition à vous du bien-être au travail ?
- *Alors... le bien-être au travail... Bon c'est clair qu'il faudrait qu'on marche tous dans la même direction je dirais, tous collègues confondus, infirmières, aides-soignantes, qu'on soit toutes bien au clair dans notre travail et de marcher dans la même direction, c'est-à-dire s'il y en a une en difficulté enfin voilà, pas être chacun pour soi, mais de bien...*
- (acquiescement).
- *D'avoir un cadre aussi qui marche dans ce même sens, que, quand il y a des difficultés au lieu de crier, de s'énerver, de tout envoyer promener et ben, de se poser et qu'on en discute.*
- (acquiescement).
- *De pas envoyer promener les choses, voilà, souvent c'est ça maintenant ils imposent. Alors peut être la direction leur impose et le seul moyen du coup, ils imposent voilà... et puis bon ben au niveau médical, je veux dire que les médecins, oui c'est ça qu'on puisse aussi arriver à leur parler, à leur dire les choses sans que ça parte dans tous les sens. En fait, le problème, je pense, que maintenant c'est ça, les gens sont tellement à cran où sur la défensive que, quand on leur dit quelque chose, ils prennent tout mal ou pour eux, je dirais. C'est, je trouve ce qui manque c'est ça, une, soit une confiance, ou pouvoir parler sans pouvoir.*
- Les gens sont à cran pourquoi ?

- *A cran alors est-ce que c'est, nous je sais qu'il y en a qui sont à cran parce que leur vie à coté c'est pas simple ?*
- (acquiescement).
- *Et que du coup voilà. D'autres parce que peut-être ils ont la pression de, du dessus ou... voilà, que la vie actuelle c'est, on est moins zen, moins, plus stressés parce que je veux dire, il y a plein de facteurs qui font que, je sais pas ?*
- (acquiescement).
- *Mais il me semble que c'est vrai que le fait de pouvoir arriver déjà dans un travail où on a envie d'être, ... parce qu'il y a peut-être des filles qui n'ont pas envie d'être là ? Nous on a une collègue là, elle en peut plus, elle peut plus, elle supporte plus, ni les familles, ni les patients, ni rien, enfin je veux dire elle arrive, bon elle est presque à la retraite mais elle arrive au bout là où elle en peut plus et du coup, et ben, elle est mal avec nous, enfin voilà, je veux dire et je suis sûre qu'elle est pas heureuse de venir travailler.*
- (acquiescement).
- *Donc déjà après, ça se ressent. Elle fait son travail comme il faut, je veux dire, de ce côté-là on peut pas lui reprocher, elle s'occupe bien des patients, mais on sent qu'elle est pas, voilà... donc je veux dire si déjà on peut choisir de venir travailler quelque part, dans un service qu'on a envie et quand on n'a plus envie, qu'on puisse le quitter aussi sans... qu'on puisse le quitter facilement.*
- *Parce que c'est compliqué de changer de service ?*
- *Alors chez nous (souples) ... En principe les personnes qui viennent, on leur impose, on leur a pas demandé.*
- *Qui viennent chez vous c'est imposé ?*
- *Ben oui.*
- *Ah bon !*
- *On leur dit « Vous allez venir travailler en surveillance continue »*
- *Pourquoi, parce que personne veut venir ?*
- *Ben il y a eu des postes qui sont passés, alors ce qui les fait venir, s'il y a des filles qui viennent, c'est parce qu'elles sont en gériatrie la plupart du temps et qu'elles en ont marre et pour sortir de là-bas, elles se, enfin, voilà. Donc elles viennent ici. Nous on a une aide-soignante et une infirmière qui sont, deux aides-soignantes et une infirmière qui viennent de gériatrie. Elles ont pu sortir de là, elles voulaient pas forcément venir ici mais c'était un peu l'échappatoire de... voilà.*
- *D'accord.*
- *Après c'est vrai que si on pouvait nous, par exemple, on a notre roulement, qu'on nous dit pas « Ben vous êtes obligées de venir sur vos jours de repos parce qu'il manque » voilà, si on pouvait éviter de toujours changer nos roulements, si on pouvait s'arranger avec nos collègues sans pour autant passer, parce que maintenant, ah oui, j'ai oublié de dire ! On nous impose, par exemple, vous devez poser vos congés, par exemple nos congés d'été on est obligé de les poser fin février.*
- (acquiescement).
- *Forcément, vous savez peut-être pas forcément ce que vous allez faire, juillet août septembre, je sais pas mais bon, alors on peut le concevoir que ce soit pour des problèmes de gestion du personnel, ça je l'entends bien, mais une fois que c'est casé on ne peut plus changer. C'est ça aussi, si vous, c'est difficile !*
- *D'accord.*
- *Par exemple si vous avez besoin, votre roulement il est fait par exemple pour le mois de juin. Là normalement on doit plus toucher notre roulement.*
- *D'accord.*

- *Donc, si on veut avoir un autre jour de repos et ben c'est compliqué, il faut passer par l'administration, enfin la cadre, la cadre râle et puis voilà plein de choses, voilà des petites choses, si on pouvait améliorer les conditions dans ce sens-là quoi, qu'on puisse avoir, si on a envie de poser nos dimanches, qu'on puisse poser nos dimanches. L'été, on peut pas partir plus de vingt et un jours consécutifs quoi, parce que ça pose problème, voilà c'est des choses... Après vous allez me dire : « C'est peut être pire ailleurs c'est sûr » mais bon, aussi on parle du bien-être, voilà.*
- *D'accord, ça en fait partie.*
- *Ça en fait partie je dirais de pouvoir... de pas avoir ces contraintes-là, je dirais en fait.*
- *(acquiescement).*
- *Des fois, c'est les contraintes aussi qui font que, qu'on n'est pas bien ou que... et puis bon ben, ce bien être si on pouvait aussi, s'il pouvait y avoir du personnel, je veux pas dire en plus mais au moins quand il y en a besoin quoi, qu'on puisse nous mettre, quand il y a une surcharge de travail qu'on puisse avoir d'autres qui viennent nous aider pour soutenir.*
- *(acquiescement).*
- *Surtout je pense dans les autres services, de médecine ou même de gériatrie où les filles elles doivent courir, enfin j'en suis sûre qu'elles doivent pas voir tous leurs malades.*
- *Vous les côtoyez pas beaucoup dans les services, les collègues ?*
- *Moi je les côtoie parce que je, j'ai des anciennes qui bossaient avec moi qui sont parties.*
- *D'accord.*
- *Dans d'autres services donc j'ai gardé des liens justement.*
- *(acquiescement).*
- *Et puis nous, quand on va tourner on voit aussi ce qui se passe donc voilà.*
- *(acquiescement).*
- *Mais c'est vrai que c'est pour ça après quand on revient ici on est content.*
- *(rires).*
- *Voilà quand on va voir ailleurs après c'est toujours plus, c'est moins bien donc puis de pouvoir faire des formations qu'on a envie aussi, voilà, justement il y a des formations sur le bien-être, sur le toucher relationnel, des choses comme ça.*
- *(acquiescement).*
- *Qui sont agréables quoi, ça change des formations un peu trop...*
- *(acquiescement) techniques ?*
- *Techniques, oui. Voilà. et puis si on pouvait, mais ça aussi c'est le bien être, si on pouvait arriver à choisir nos horaires de travail, je dirais.*
- *Ah d'accord.*
- *Moi ce qui, par exemple, maintenant je vois ce qui me pèse, c'est de me lever le matin à cinq heures et demie, ça, ça me pèse vraiment.*
- *Parce que vous commencez à six heures et demie ?*
- *Sept heures moins le quart.*
- *Sept heures moins le quart ?*
- *Sept heures moins le quart mais c'est vrai qu'on arrive toujours un peu avant... et ça c'est vrai que, bon on arrive à prendre les postes du soir mais c'est pareil, les soirs, faire trop de soirs aussi c'est pas, après on n'a plus, enfin je veux dire les matins on fait pas...*
- *Parce que les soirs c'est jusqu'à vingt et une heures ?*
- *Quinze. Normalement vingt et une heures quinze.*
- *D'accord.*

- *Ah oui un souci qu'on n'avait pas avant et maintenant il revient, c'est quand vous venez au travail, surtout quand vous êtes du soir, c'est que vous avez pas de place pour vous garer.*
- (rires).
- (rires).
- Oui, oui j'ai vu ça tout à l'heure.
- *Je sais pas si...*
- Ah oui, ça a été compliqué pour moi aussi ! Je m'en suis rendue compte !
- *Ça, c'est en fait stressant (rires) je le dis parce que...*
- Ouais, j'ai mis vingt minutes là pour trouver une place.
- *Oui mais ça je veux bien vous croire, alors c'est voilà, voilà (rires).*
- C'est vrai que ça risque de vous faire arriver en retard alors que vous étiez à l'heure.
- *Oui.*
- Oui je comprends.
- *Même souvent, la plupart du temps, on vient plus tôt justement parce qu'on sait la galère que c'est pour se garer mais... et ça vous rajoute du stress, alors on arrive à moitié essoufflée, déjà stressée.*
- Mais il y a beaucoup de monde à l'hôpital hein ! En fait il y a combien de lits au total à l'hôpital ? Vous avez une idée ?
- *Je sais pas exactement.*
- (acquiescement).
- *Non, je vous dirais une bêtise. Je sais pas. Je sais qu'au niveau personnel, on est je crois sept cents, tout confondu on doit être sept cent cinquante, à peu près, ça après il faudrait demander.*
- Je redemanderai à l'administration.
- *Oui, ils pourront sûrement vous le dire, mais au niveau lits, je sais pas du tout, tout confondu quoi. Qu'avant on n'avait pas ce souci pour se garer, c'était plus simple.*
- (acquiescement).
- *C'était beaucoup plus simple mais bon. C'est sûr que maintenant les gens, on a tous des voitures, les gens ils viennent, ouais je sais pas, plus de personnel du coup donc aussi qui s'est rajouté donc voilà.*
- D'accord. Il y a d'autres choses, sur la représentation que vous avez-vous du bien-être, de ce que c'est pour vous ?
- *Ce qui serait, enfin, ce qui serait bien, ça serait par exemple, quand on sort un peu du travail, si on avait un coin, pff, peut-être pas un coin, pour souffler, je sais pas, s'il y avait par exemple des cours de yoga, des choses... enfin je veux dire du yoga ou même de la gym, enfin des trucs gym ou... des petites choses comme ça, enfin qui, qui justement quand on sort qu'on en a la pleine tête peut nous aider.*
- (acquiescement).
- *C'est parce que peut-être il y en a qui arrivent pas à évacuer aussi, ça pourrait aider à évacuer le stress qu'on a eu... peut être que ça marcherait pas, parce que je me rappelle une année, il y avait eu une, ça avait été mis en place les... enfin les cours de gym, c'était... mais ça a pas... ça a pas tenu longtemps.*
- D'accord.
- *Il y avait même eu des cours de théâtre, je me rappelle. Voilà. Donc voilà.*
- Bon.
- *Oui.*
- Autre chose non ? On a fait le tour ?

- *Non je.....Pas que je pense maintenant, peut-être que ça va.... Non mais surtout de mettre des gens qui ont envie d'être là quoi et dès qu'il y a quelque chose qui puisse s'en échapper et qu'ils puissent nous dire ce qui va pas, pouvoir s'exprimer sans qu'on les juge, parce qu'il y a aussi le jugement, c'est vrai que souvent ça.... Sans qu'on leur dise « ouais t'es un tir au flan » enfin voilà, sans qu'il y ait de jugement de valoir ou voilà...*
- *Et l'idée de faire tourner les gens dans tous les services ça vous paraît une bonne idée ?*
- *Alors (soupirs).... A partir du moment où ils l'ont pas choisi non. Non parce qu'après, ils sont pas investis, nous on le voit, des personnes qui viennent.*
- *Je dis pas tourner tous les deux ans hein.*
- *Oui, oui.*
- *C'est pas ça.*
- *Mais moi je pense que si on est bien dans un service, je veux dire, je vois pas pourquoi on nous changerait.*
- *D'accord.*
- *Après il faut voir si on a pris des habitudes, des mauvaises habitudes.*
- *C'est pour voir autre chose quoi c'est ça.*
- *Ouais, ouais, mais si on a pris des mauvaises habitudes et que des fois on est dans notre... dans notre petit service, petit travail, on a fait nos petites habitudes, on fait ci, on fait ça, et qu'on n'est pas capable d'entendre les nouvelles choses ou voilà, de se confronter avec d'autres qui ont des choses à apporter et qu'on reste dans notre truc bien obtus, oui, là, je trouve que c'est pas bien, c'est sûr.... C'est sûr mais quelqu'un qui est dans un service, qui se sent bien, qui peut apporter plein de choses hein, je vois pas, enfin, je sais pas... après quelquefois faut peut-être pousser les gens à aller voir ailleurs pour qu'ils puissent découvrir.*
- *(acquiescement).*
- *Que finalement ailleurs ils sont bien aussi, et peut-être mieux qu'où ils étaient, je sais pas, c'est vrai que je sais pas.*
- *(acquiescement).*
- *Je sais que maintenant, ils essaient de fonctionner, on fonctionne en pôles, on parle en pôles, pôle médecine, pôle chirurgie.*
- *(acquiescement).*
- *Alors maintenant on n'est plus titulaire, enfin d'un poste, on est titulaire d'un poste mais pas spécifiquement par exemple des soins continus.*
- *(acquiescement).*
- *C'est pour ça qu'on vole soit urgences, et comment ça s'appelle ?*
- *Voilà, vous avez un diplôme et après...*
- *Et je trouve que c'est bien oui et non, enfin moi sincèrement ça me satisfait pas.*
- *D'accord. Ça a été fait dans certains établissements parce qu'on sait qu'il y a certains services où personne veut aller parce que c'est trop dur. En se disant peut-être qu'en faisant tourner les gens il y aurait moins de burn-out chez les gens qui se retrouvent dans un service pendant dix ans et qui n'en peuvent plus ? C'est pour ça que ça a été réfléchi dans différents hôpitaux, après je sais pas si c'est une bonne formule ou pas mais ?....*
- *Disons qu'après au niveau de, c'est au niveau de l'investissement de la personne. On peut pas s'investir pareil que si vous... si vous êtes sûre de rester dans un service vous vous investissez, vous essayez d'apprendre tout ce que le service peut vous apporter.*
- *D'accord.*

- *Mais si vous savez que vous allez, aller, je sais pas moi, par exemple vous allez aller en chirurgie je, voilà, de temps en temps, l'investissement ne sera pas pareil. Par exemple en chirurgie, la personne va pas s'investir pareil.*
- *Oui.*
- *Enfin je veux dire...*
- *Mais imaginons qu'elle reste dix ans dans chaque service.*
- *Ah mais dix ans dans chaque service.*
- *Elle a le temps de s'investir.*
- *Oui elle a le temps de s'investir, non mais c'est vrai que je parle du fait que nous, on va se promener de temps en temps dans d'autres services quoi.*
- *Ah oui non, non, mais là.*
- *Moi je parle.*
- *Ça serait un roulement beaucoup plus long hein, même un an, deux ans, c'est pas assez dans un service.*
- *Oui, oui, non, non... non mais par exemple, je sais pas moi, la chirurgie c'est par exemple quelque chose qui me plairait pas forcément la chirurgie, c'est pas ma tasse de thé ... j'ai jamais accroché mais bon, je serais obligée d'y aller ben j'irais, je veux dire, voilà quoi.*
- *(acquiescement).*
- *Non c'était juste une question.*
- *Oui, oui.*
- *C'était ressorti dans d'autres entretiens.*
- *Mais on peut, on peut, les choses comme ça, les services où justement les gens, personne veut y aller ou des choses comme ça. Ils devraient valoriser ces services... par exemple, je sais pas moi, pour les filles qui sont volantes, qui acceptent d'être volantes de sécurité, des choses comme ça... ben je sais pas, pourquoi ils les paieraient pas un peu plus, qu'ils leur accorderaient pas des avantages. Moi je serais la première à dire « ok » au contraire, je veux dire, comme pour les filles qui bossent en gériatrie, dans les services où c'est plus difficile, c'est pas marrant, elles ont du travail, de leur donner plus de, soit de payer un peu plus ou des jours de repos en plus ou... après les gens, ils auront une autre motivation, enfin je veux dire déjà ça serait reconnu, ils diraient bon on reconnaît quand même que c'est des services difficiles et c'est reconnu, donc ils nous donnent ça en compensation, ça, ça pourrait être aussi quelque chose qui pourrait être un bien-être au travail hein.*
- *(acquiescement).*
- *Avant, il existait des jours pour la gérontopsy quand j'y étais, des jours supplémentaires de, qu'ils nous accordaient par an.*
- *D'accord.*
- *Je sais plus si c'était trois ou quatre par an parce que justement la géronto c'était un service pas facile. Il y avait d'autres services, je crois qu'il y avait la réanimation à l'époque et puis il me semble qu'il y en avait un autre mais je sais plus. Ça, ça a été supprimé par, par un D.R.H. et puis voilà.*
- *Ben peut être qu'après il y a d'autres services qui pourraient aussi demander la même chose en disant « Chez nous aussi c'est difficile, on voudrait avoir les mêmes avantages », c'est peut-être cet engrenage qui leur fait peur ?*
- *Moi je dis au moins pour les filles qui acceptent d'être volantes de sécurité. Ces filles qui volent dans les, qui ont pas de service fixe, qui vont un peu de partout, je trouve que déjà, c'est pas tout le monde qui accepte, donc déjà... en principe les filles qui font volantes de sécurité, c'est les*

petites jeunes qui arrivent à l'hôpital, qu'on met, soit on les met en gériatrie, soit voilà volantes de sécurité. Parce que personne, c'est rare que ce soit des filles volontaires qui veulent faire ça.

— (acquiescement).

— *Mais déjà si on pouvait leur dire : « Et ben vous êtes volantes de sécurité et ben en compensation vous prenez vos vacances à peu près comme vous voulez, parce que c'est vrai que... voilà, disons raisonnablement on va dire »*

— (acquiescement).

— *Vous allez pas vous faire tous les week-ends non plus, on vous accorde, voilà, accorder des avantages et puis bon, ben vous allez avoir un salaire un peu plus important parce que... du fait de votre mobilité justement. Moi, pour moi sincèrement ça me choquerait pas, et au contraire je serais pour hein.*

— D'accord.

— *Ouais c'est ça c'est valoriser les services où il y a, où il y a des difficultés et... mais maintenant je pense valoriser c'est pas en leur disant : « Ouais c'est bien mais en mettant des choses, soit des jours de repos en plus, soit je vous dis, une prime salaire ou des avantages quoi, parce que maintenant le travail reconnu, enfin voilà quoi ».*

— D'accord. On a fait le tour à votre avis ?

— *Peut-être qu'il y aurait encore plein de choses à dire mais...*

— (rires) Alors si jamais il y a des choses comme ça qui vous reviennent à l'esprit, je peux vous laisser mes coordonnées si vous voyez d'autres choses importantes ?

Entretien Madame Dominique Ro. (aide-soignante en médecine/endocrinologie)

- Voilà donc normalement il est en route. On va commencer l'entretien. Donc je vais reprendre votre nom et votre prénom.
- *Moi c'est Dominique Ro.*
- Dominique Ro. D'accord. Donc vous êtes aide-soignante ?
- *Alors moi, à la base, je suis auxiliaire puéricultrice. En fait j'ai jamais travaillé en tant qu'auxiliaire puéricultrice.*
- D'accord.
- *J'ai été embauchée...Parce qu'en fait, moi je suis sortie de l'école d'auxiliaire puéricultrice en septembre 1978.*
- D'accord.
- *Et donc, il n'y avait déjà pas de travail dans la région, fallait partir à Paris donc bon...j'ai cherché...*
- Vous êtes sortie de Firminy ?
- *Non, la Maisonnée à Lyon.*
- À Lyon ? D'accord.
- *Et donc après moi j'avais une sœur dans le midi donc je suis partie là-bas pour trouver du boulot, j'en ai pas trouvé donc au bout de trois mois, c'est bon fallait travailler donc je suis montée, à l'époque ça embauchait...non, j'ai dû sortir en 77.*
- D'accord.
- *Et donc à l'époque moi je suis venue voir à l'hôpital, et là à l'époque ça embauchait à la pelle, des aides-soignantes donc...*
- Ici, à Firminy ?
- *J'ai commencé le 9 Janvier 1978.*
- Entrée ?
- *Janvier 78. En tant qu'aide-soignante.*
- D'accord. Et vous êtes rentrée dans quel service ?
- *J'ose pas vous le dire, j'ai commencé en géro-psycho. Des chambres à huit lits.*
- Pourquoi vous osiez pas me le dire ?
- *Parce que passer d'auxiliaire puéricultrice à...*
- Ah ! La géro !
- *...à la géro-psycho, des chambres à huit lits, sans lavabo, sans couches, sans rien...*
- Vous avez franchi des étapes de vie ! (rires).
- *Oui.*
- Des chambres à huit lits à l'époque...
- *Huit lits, pas de couches, pas de lavabo, pas de gants... mais une ambiance du tonnerre.*
- C'est vrai, malgré des conditions de travail qui n'étaient pas terribles.
- *C'est pour ça que maintenant avec le recul je me pose beaucoup de questions, je me demande mais comment faisaient les surveillantes ? On avait un jour pour le lendemain, on lavait, mais on ne posait pas les questions qu'on se pose maintenant. Par contre la surveillante me disait Dominique, j'ai un problème demain...je viens. Moi je suis venue sur des repos pour emmener des résidents voir les animaux d'un cirque place du Breuil alors qu'ils sortaient jamais, une galère...*
- Et puis il n'y avait pas tout le matériel qu'il y a maintenant.

- *On s'entendait hyper bien. C'était une bonne équipe ! On a même fait des sorties pendant des années. Une fois par an on se voyait.*
- Et vous y êtes restée longtemps dans ce service ?
- *Cinq ans.*
- Cinq ans, d'accord. Et après alors, du coup ?
- *Après j'ai fait un an et demi, ce qui correspondait à ce service-là, c'était au DI à l'époque, où y a l'administration. Un an et demi. Donc c'était médecine.*
- D'accord.
- *Après j'ai fait onze ans de réanimation.*
- Toujours ici ?
- *Toujours ici, à Firminy. Après, après je sais plus les années, combien j'ai fait. L'année où j'suis partie, c'était un peu moins, c'était un service de rééducation.*
- Rééducation fonctionnelle ?
- *Oui. Quinze malades y avait. Et puis comme on tournait beaucoup avec des gens de Saint-Étienne, de Firminy...ils ont trouvé que c'était pas très rentable. On faisait du très bon boulot pourtant, et ils l'ont fermé pour avoir du personnel... Donc je crois que je suis ici depuis Septembre 2000.*
- Donc c'est après le service de rééducation fonctionnelle que...
- *Quand on a fermé, on nous a proposé des postes et j'suis là, je crois que c'est septembre 2000.*
- Depuis Septembre 2000. Et c'est un service qui fait quoi ici ?
- *C'est médecine. En priorité endocrinologie. Bon, on a de tout hein, selon les places, les urgences... Mais en priorité endocrino.*
- Endocrino surtout. D'accord. Vous êtes nombreuses, ou nombreux, dans le service ? En infirmières, aides-soignantes ?
- *Exactement, en aides-soignantes je crois qu'on est...Faudrait prendre le roulement, je sais plus par cœur parce qu'il y a des mi-temps, y a des temps pleins...Puis les infirmières, ça tourne tellement. Nous en tant qu'aides-soignantes on tourne peu.*
- Ah bon ?
- *Ah ouais, y a peu de départs alors que là les infirmières, y en a beaucoup qui partent. En libéral, en machin donc ils mettent des petites jeunes.*
- Mais qui partent ? Ah oui, j'allais vous demander, ce sont des personnes en préretraite ou des jeunes ?
- *Non des jeunes, des jeunes qui partent. Ben là on a une retraitée en juin mais sinon c'est des jeunes.*
- D'accord.
- *Donc là il y en a une qui est là depuis peu et qui va partir aussi. Donc ça tourne beaucoup en infirmières !*
- Et comment vous l'expliquez ?
- *Ah ben les conditions de travail hein. J'veux dire...Moi c'est ce que je dis ! Moi je répète : j'aime mon boulot, j'ai toujours aimé mon boulot mais je n'aime plus les conditions, c'est ça qui nous...*
- Et qu'est ce qui a changé, du coup, dans les conditions ?
- *Mais tout ! Avant on posait nos congés, je sais pas comment ils faisaient ! On avait plus de plus de personnel. On avait pas des soucis comme y a maintenant. Maintenant on nous impose plein de textes, enfin qui sont créés sur Firminy hein, des textes qui peuvent se créer dans la minute qui vient. Voilà...*
- Des textes ?

- *Et ben par exemple, avant on avait le droit à deux dimanches par an posés en congés. Après ça a été deux, mais qu'en été. Maintenant c'est plus qu'un. On fait quand même un dimanche sur deux plus les jours de fête quoi. Maintenant on nous a imposé, ça fait quelques années, on nous a imposé vingt jours de congés jusqu'à fin septembre c'est-à-dire qu'en début d'année, il faut qu'on pose des congés et que fin septembre, on ait déjà posé vingt jours. Enfin c'est tout des trucs comme ça quoi. Alors après, par exemple, nous on a une chef qui est géniale, que je ne changerais pour rien au monde, par exemple en février elle me dit tu poses des jours ! Je lui dis non en février qu'est-ce que tu veux que je fasse ? moi je vais pas au ski je vais pas prendre des jours de congés, je vais pas rester chez moi enfermée. Non ? Et si ! Parce qu'ils ont tellement peur qu'à la fin de l'année, il nous reste trop de jours et qu'en décembre ça coince, qu'il y ait des arrêts, des trucs, ... Voilà c'est toutes ces impositions qui nous... Bon encore, moi je suis titulaire mais les jeunes là, ben c'est cinq jours de boulot. Hier y a une petite, elle vient d'être embauchée, elle a fait quinze jours en haut, là on l'a mis hier, parachutée là, dans un service qu'elle connaît pas. On te change les roulements, y a pas de remplaçante donc les infirmières, elles s'autogèrent beaucoup, y a un arrêt c'est tu viens... elles ont pas des postes fixes, mais faut voir elles font deux jours là, trois jours là...*
- *Mais elles sont volantes ? Non, du tout ?*
- *Oui, non même pas ! On les embauche puis on les prend sur des contrats je ne sais quoi et puis voilà. Donc pas de roulements, pas de trucs au bout d'un moment ça devient...*
- *Parce que vous me disiez les aides-soignantes elles restent mais ce sont les infirmières qui restent, alors je me disais qu'est-ce qu'il y a de différent ?*
- *Parce que nous, déjà, en aides-soignantes, on a pas trop la possibilité de partir.*
- *Oui.*
- *Une infirmière peut aller en libéral, peut aller dans un autre hôpital parce qu'elle aura... comme là, la petite jeune qui part, c'est parce qu'elle voulait toujours être vers les enfants donc elle part en pédiatrie ou en néo, je sais pas quoi. Donc voilà, Firminy c'est déjà plus petit, y a moins de possibilités. En aides-soignantes, à part partir en retraite...*
- *D'accord.*
- *On va pas changer d'hôpital au bout de trente ans hein...*
- *Et comment vous m'expliquez que maintenant les plannings sont bousculés ?*
- *Ah alors ça, mais si on pouvait m'expliquer. C'est ce que je vous disais moi. Les années où j'ai débuté, moi la chef, je lui disais oh la la, j'ai un problème. Oui oui, ben viens pas demain. Mais on se posait pas la question. C'est maintenant que je me pose la question, mais comment elle faisait ?*
- *Est-ce qu'il y avait plus de personnel ?*
- *Oui je pense.*
- *Vous étiez plus nombreux.*
- *Et puis je sais pas... Par contre elle nous disait tu peux venir demain ? Oui oui je viens. On posait pas de questions, on venait parce qu'on savait que quand on avait besoin... Alors que maintenant... Par contre, nous l'avantage dans notre service c'est que, par exemple en tant qu'aides-soignantes on est pratiquement sûres de pouvoir changer avec une collègue, ça c'est important. On s'entend hyper bien.*
- *Oui, y a une bonne ambiance.*
- *Si par exemple ce soir j'ai une copine qui me dit mercredi prochain je fais une soirée tu veux pas venir ? J'suis du soir mais je peux changer. Je peux vous dire qu'à 98% y a quelqu'un qui me prend mon soir.*
- *Oui, ça c'est bien.*
- *Mais après, ce qui a changé, je sais pas c'est... J'en sais rien.*

- Oui parce qu'il y a bien une raison, forcément.
- *Parce que là maintenant ils ne veulent pas embaucher, il faut tirer sur la corde, tirer sur la corde, tirer sur la corde... On est un des rares hôpitaux à pas être en déficit mais quelles conditions quoi. Ça devient dur quoi.*
- (acquiescement).
- *Alors l'été ils ferment des services.*
- Ouais, ça se fait dans pas mal d'endroits ça.
- *Ah ouais ?*
- (Acquiescement).
- *Voilà, c'est dur. Le travail devient dur. Moi j'aime mon boulot mais c'est tout ce qui gravite autour qui devient dur.*
- Principalement les plannings.
- *Oui et puis voilà, je trouve que...poser ses congés, ses... Alors y a beaucoup de filles là, dans notre région, où y a des usines qui ferment en août, donc l'infirmière générale elle dit que ça existe plus, mais si. Donc les filles elles ont pas le choix. Moi je le veux pas ce mois d'août mais c'est affreux quoi, et je te pousse d'un côté, et j'me décale... Y a des filles qui ont très peu de jours avec leur mari, moi je trouve ça quand même inadmissible.*
- (acquiescement).
- *On se croise toute l'année, si c'est pour pas partir...*
- C'est sûr.
- *Même quinze jours ça fait juste hein. Quand vous louez quinze jours, si faut partir la veille, revenir réattaquer le boulot...*
- C'est sûr. Mais euh...bon je pense que ça que ce sont des choses qui ont dû remonter x fois ?
- *Oui, bien sûr. Mais bon.*
- Mais on vous donne des éléments de réponse ?
- *Ouais mais ils savent bien parler donc c'est la manière dont ils nous le tournent ; on a envie de leur dire « oui, c'est vrai ». Mais bon, moi je pense qu'il y a plein de chômeurs et qu'il y aurait la possibilité de prendre du monde plutôt que de tirer sur la corde.*
- Et sinon, y a d'autres choses qui comme ça vous paraissent importantes ?
- *Ben les conditions de travail entre le matériel et tout, ça... ça s'est amélioré hein, heureusement, entre les lits électriques, les lève- malades, les couches... Donc ça c'est sûr que c'est du 100% positif.*
- (Acquiescement).
- *Mais bon ça a joué sur la diminution du personnel.*
- Ah oui d'accord.
- *Ben oui ! J pense qu'avant on avait pas tout ça mais on avait plus de personnes.*
- (Acquiescement).
- *Moi d'ailleurs, pour vous dire, quand j'ai commencé j'étais la doublure d'une dame qui avait été opérée d'un sein à l'époque et qui ne devait pas forcer. Donc j'avais le même roulement qu'elle, les mêmes horaires et tout. Et en plus dans ce service-là, on avait pas des poids, c'était tous des gens qui courraient, bon perdus mais...Et après, quand elle a arrêté de travailler, le poste il est resté.*
- Ah oui.
- *Alors que maintenant vous trouvez dans des services des filles qui ont fait deux infarctus et qui travaillent et pas doublées ni rien du tout. Le poids il est énorme là aussi.*
- Dans le service de géro-psycho, c'est ça ?

- *À l'époque oui. Alors que maintenant vous verrez jamais une fille doublée hein !*
- *Oui.*
- *Jamais. Ou alors faudrait trouver des postes allégés mais ça n'existe pas, ils ont tous disparu.*
- *Des postes allégés oui, on en trouve très peu.*
- *Ben oui ! Y en a eu, mais ils sont partis.*
- *Ouais, des tiers-temps, des choses comme ça, y en a pas beaucoup, c'est vrai. Y a que des femmes dans le service ? Y a pas d'aides-soignants, d'infirmiers ?*
- *Non.*
- *Y a que des femmes, d'accord.*
- *Chez nous y a que des femmes ouais.*
- *Ok. J'ai oublié de vous demander votre âge, est-ce que c'est indiscret ?*
- *Pas du tout, je vais avoir cinquante-trois ans.*
- *D'accord. Faut que je note aussi l'âge des personnes. Donc là vous m'avez dit un peu tout ce qui dysfonctionne. Si on devait parler de bien-être au travail ? Qu'est-ce qu'il faudrait pour ça, pour que vous vous sentiez bien ?*
- *Je vais vous dire, franchement moi dans le service je suis bien.*
- *D'accord.*
- *Je ne viens pas avec une boule à l'estomac.*
- *Et vous savez pourquoi vous êtes bien ?*
- *Oui, parce qu'on est une très bonne équipe.*
- *D'accord.*
- *Qu'on trouve, je pense, pas de partout.*
- *Oui.*
- *Très bonne équipe. Et je trouve que c'est hyper important. Parce que moi je pense que si je n'avais pas une très bonne équipe je serais dans la déprime ou...*
- *Et c'est dû aux personnes qui y sont ou c'est dû au management ?*
- *Bon moi je pense que ça vient déjà des personnes mais je pense aussi que ça vient de la cadre.*
- *D'accord.*
- *Parce qu'on a une cadre qui, pour moi, est quelqu'un de bien.*
- *C'est quelqu'un de jeune ?*
- *Oui. Je sais pas son âge mais oui, elle est jeune.*
- *D'accord.*
- *Et elle est à l'écoute de tout le monde, que ce soit tous nos soucis perso, de boulot. Elle gère beaucoup de choses et elle fait ce qu'elle peut parce que bon, elle a pas toujours non plus... C'est vrai que bon, même si des fois on est chez nous et qu'elle nous appelle pour venir pour x raison, mais si dans notre tête on a envie de lui dire non, on a pas envie de lui dire parce que bon. Non, on a une super chef.*
- *D'accord.*
- *Mais bon je pense que ça vient des filles aussi hein. On a une équipe soudée.*
- *Oui oui bien sûr, ça joue.*
- *Et puis on a eu de la chance parce que dans les infirmières où ça tourne en ce moment on a toujours des petites jeunes aussi qui sont très travail d'équipe.*
- *D'accord. Et ça ce sont des conditions de bien-être au travail.*
- *Ah ben oui. Parce que je vais vous dire, moi j'ai des collègues qui travaillent dans d'autres services, faut voir hein ! Y en a une qui a mon âge là...*
- *Et y a d'autres ingrédients, qu'il faut pour qu'il y ait vraiment une notion de bien-être ?*

- *Moi je pense que déjà faut aimer son boulot. Moi je l'aime mon boulot.*
- (Acquiescement).
- *Si on aime son boulot on vient déjà, on a envie de faire. Moi j'aime mon boulot, j'aime les gens donc voilà.*
- *Oui. Qu'est-ce qui vous plait dans votre boulot ?*
- *Ah mais moi c'est la relation moi. Je suis très relationnelle, j'aime bien, j'aime bien discuter.*
- (Acquiescement).
- *Je fais un peu l'animation.*
- (Rires).
- *Je danse, je ...voilà, j'amuse la galerie un peu.*
- *D'accord. Ça détend.*
- *Oui ! Mais les malades y aiment bien.*
- *Bien sûr !*
- *Et voilà, c'est vrai qu'on s'entend bien. Et c'est important parce que moi, j'ai été dans un service où j'y allais avec la boule à l'estomac, une horreur. C'était le pire de ma vie, j'y suis pas restée longtemps. Ça a fermé mais...parce que c'était ben quand j'suis allée en rééducation en fait.*
- *Ah oui.*
- *Je venais de onze ans de réa et en fait ce service de rééducation, il était pas très vieux je ne sais pas combien il avait et en fait l'équipe dans laquelle je suis arrivée, c'était celle qui l'avait ouvert, qu'il l'avait construit et tout.*
- (Acquiescement).
- *C'était affreux, mais j'y allais avec des douleurs à l'estomac.*
- *De stress.*
- *De stress parce qu'il y avait des filles ... Déjà moi je suis arrivée, enfin c'est un truc basique mais en réa on se lavait les mains toutes les trente secondes et je suis arrivée là-bas, le premier jour je suis entrée dans une chambre j'ai dit y a pas de...*
- *De lavabo.*
- *Ah mais là, t'es pas en réa, tu commences pas à faire venir ton cinéma, à vouloir tout changer. J'ai dit « Non mais moi faut que je me lave les mains quoi ». Donc j'suis allée voir la chef j'ai dit : « On peut faire installer des trucs porte-savons, des papiers pour les mains, moi ça me manque, pendant onze ans, on se lave les mains sans arrêt »...Donc voilà, tout ça, ça a été mal perçu. Voilà, plein de choses. Et puis une fille, c'est vrai qu'à l'époque y avait une fille qui était, qui foutait la zizanie mais j'y allais avec le mal à l'estomac.*
- *Heureusement que vous y êtes pas restée trop longtemps.*
- *Ouais alors que là non, onze ans de réa ça a été super, la géronto-psy on s'entendait hyper bien.*
- *Et là, vous disiez j'aime bien mon boulot, donc vous aimez bien les relations avec les malades, l'équipe... y a d'autres choses qui fait que vous aimez bien ce que vous faites ?*
- *Et bien moi j'aime bien être là pour...oui parce qu'il y a les gens bon qui sont...J'aime être là un peu pour les soulager aussi, dans leurs souffrances.*
- (Acquiescement).
- *Parce que bon, en réa ce qui était dur, c'était surtout les familles. La souffrance des familles, c'est vrai que moi j'suis très, j'y laisse un peu des plumes car je suis très, je m'attache un peu donc des fois...*
- *Ouais.*
- *Des fois c'est dur, y a des choses qui me bouffent et puis plus je vieillis plus je m'exprime. Quand on rentre à l'hôpital, on dit rien et puis maintenant, je râle beaucoup aussi.*

- (Rires).
- *Je râle beaucoup mais bon, on peut pas changer le monde. Mais y a des choses qu'il faudrait faire avancer, mais bon.*
- Sur ?
- *Ben sur la douleur. Sur la prise en charge de... je sais pas...*
- Y a pas un service...
- *Honnêtement moi je trouve par exemple que, nous, en tant qu'aides-soignantes on connaît plus les malades que les médecins, même que les infirmières. On les voit, on est proches d'eux pour la toilette, pour les repas. On passe beaucoup plus souvent dans les chambres que les médecins et tout.*
- Oui mais ça, y vous demandent votre avis sur tel ou tel malade ?
- *Hum...quelquefois mais bon. Surtout moi je vais, je leur fonce dedans mais c'est vrai que des fois je leur dis : « Mais venez quoi, déplacez-vous » parce que souvent eux y font le tour, les malades sont assis dans leur chaise, donc tout va bien.*
- Et vous avez de bons contacts avec les médecins ?
- *Oui, oui oui.*
- Oui.
- *Après bon, ils me connaissent.*
- Vous arrivez à leur faire entendre un certain nombre de choses ?
- *Oui moi oui.*
- Oui ? D'accord. Parce que bien sûr ils ne voient pas les gens tout le temps contrairement à vous donc...
- *Mais moi je vais les chercher moi, parce que j'suis un peu l'emmerdeuse.*
- (Rires).
- *Si quelqu'un a très très mal quand on le lève...*
- Ah ben bien sûr.
- *Ah mais non quand on est passés ce matin il avait pas mal. J'dis ben non !*
- Oui mais y s'est passé du temps.
- *Venez avec moi et on va le sortir du lit. Ah oui d'accord...*
- Et y a des...
- *Mais je trouve qu'on bouffe beaucoup d'énergie à se battre pour des choses. Ce qui est dur maintenant, avec le modernisme parce que moi quand j'ai débuté, on avait rien, mais je trouve que maintenant, ce qui est lourd, c'est se bouffer l'énergie pour des choses des fois qui n'avancent pas et c'est ça qui est dur pour moi.*
- Ah oui. Par exemple ? Je me rends pas compte...
- *Ben par exemple...Là où ça a été dur, c'est quand on a mis des commandes de cuisine sur ordinateur.*
- D'accord.
- *Moi j'serais devenue folle parce que déjà je suis pas ordinateur et puis ça a pas marché tout de suite donc c'est des coups de fils à la cuisine, des gens qui ne comprennent rien, qui nous comprennent pas et des choses qui traînent et qu'on se bat pendant des années.*
- Et maintenant ça s'est rangé ça ?
- *Ouais. Un peu.*
- Un peu ?

- *Un peu. Moi je trouve que, mais bon moi c'est mon idéal parce que j'ai des idéaux qui se feront jamais mais par exemple, moi j'avais toujours rêvé, en trente-trois ans ça m'est jamais arrivé, je l'ai pas demandé remarquez, mais d'aller passer une journée à la cuisine.*
- (Acquiescement).
- *Voir comment ça se passe et un jour y viennent là, quand c'est le moment de préparer les repas, pour voir eux comment nous ça se passe.*
- *Ça peut peut-être se faire ça.*
- *Ouais faudrait que je demande mais bon.*
- *Oui.*
- *Je laisse traîner. Parce que c'est vrai c'est facile de dire mais la cuisine ci, la cuisine ça, machin et tout mais bon, après faut aller voir comment ça se passe.*
- *Puis eux aussi ça pourrait leur être utile.*
- *Ouais. Mais voilà, je trouve qu'il y a des choses compliquées avec la lingerie, avec euh...par exemple la lingerie, on met des quotas.*
- *On met des cotons ?*
- *Des quotas. C'est-à-dire a, j'sais pas combien, tant de linge, de draps par jour.*
- *Ah oui oui d'accord.*
- *Donc la lingère vient compter le linge, non mais là... Alors des fois faut appeler parce que si parfois on a des malades plus lourds, faut justifier, ben vous pouvez rajouter du linge. Donc c'est tout des trucs à penser parce qu'on a un service plus lourd. Alors tout le monde gère pas ça, mais c'est vrai que si on veut gérer tout ça, on bouffe de l'énergie.*
- *D'accord.*
- *Là on a eu de gros problèmes avec les ceintures de contention, donc ça se passe pas bien...Après c'est vrai que bon, après c'est pas une critique mais c'est vrai qu'il y a des filles qui gèrent juste leur boulot et tout mais si on veut gérer tout l'à côté parce ce qu'il y a de quoi gérer, on en perd de l'énergie. Mais moi j'ai trouvé le truc, j'appelle plus au petit niveau, j'appelle au gros niveau.*
- (Acquiescement).
- *J'embête un peu les plus gros donc ça bouge mieux j'ai remarqué. Mais faut oser.*
- (Rires) *Vous appelez la direction ? Oui ?*
- *Un peu oui. Les samedi soirs. Et ça a bougé hein.*
- *Ah oui ? Et c'était quoi ? Qu'est-ce que vous aviez...*
- *Ben en fait, on a eu le week-end du...j'allais dire du quinze août moi, n'importe quoi, de Pâques.*
- *Ouais.*
- *Un week-end du (soir de l'enfer) avec un DT à dix-huit heures, à deux filles enfin bon. Et donc c'était très dur. Donc déjà pour trouver une ceinture de contention, à côté y en avait plus qu'une, elle voulait pas donner, bon. Je lui ai dit : « Me laissez pas dans la panade, j'peux pas »...Bon elle me l'a prêtée. Lundi, à vingt heures trente, il était tellement excité le DT qu'à vingt heures trente, la ceinture elle était tellement vieille et usée qu'elle s'est pétée là.*
- *Ah !*
- *Donc il allait sortir du lit...enfin un cauchemar encore ! Donc j'ai fait tout hôpital, pas de ceinture. Sauf aux urgences mais qui voulaient pas me les prêter. Donc moi j'en ai ras-le-bol quoi, j'ai appelé.*
- *Ce que vous appelez les ceintures de contention, ce sont des ceintures...*
- *Celles qu'on les attache là...*
- *Oui.*
- *C'est bloqué avec un truc.*

- Oui, c'est pour éviter que la personne bouge du lit.
- *Ben oui.*
- Oui, c'est ça. Parce qu'il y a d'autres types de ceintures que l'on met par exemple pour éviter les...quand les gens ont eu des hernies.
- *Non non c'est pour les attacher, qu'ils tombent pas du lit.*
- Oui c'est ça d'accord, parce que...Ok.
- *Parce que voilà, moi j'ai appelé l'administrateur de garde. J'dis : « Ben on fait quoi ? » Parce que le problème il s'était déjà posé dans d'autres services peu de temps avant. J'lui dit : « On peut pas nous laisser dans une galère comme ça ? ». « Ben oui, mais il y en a en commande » Et puis voilà, le lendemain pof, il y en a une dans le linge.*
- (Acquiescement).
- Tant mieux. Et puis là j'ai eu un coup de fil ce matin de la lingère, c'est pour ça j'pense qu'y pleut...
- (Rires).
- *Qui m'a dit allez voir si vous avez des ceintures parce que j'en ai reçues, si vous êtes en panne ce week-end que vous ayez pas de soucis. Donc je suis allée, je lui ai dit : « Nous en avons trois neuves, le miracle, donc ce week-end, nous ne serons pas embêtés ce week-end ». Mais voilà, moi j'pense qu'il faut embêter plus haut mais voilà, ça bouffe de l'énergie. Alors des fois j'me dis : « Allez, arrêtes, tu bouffes trop d'énergie, baisse les bras ». Ça dure pas. Mais se battre, se battre, se battre pour des broutilles.*
- Oui.
- *Pour une bagatelle. Et moi je trouve que c'est ce qui est dur maintenant. Mais bon.*
- Si ça bouge, c'est déjà bien.
- *Oui mais faut y mettre de l'énergie.*
- Ah oui. Et les autres font comme vous ?
- *Moi j'trouve des fois qu'à cinquante ans...*
- C'est vous qui êtes au front ?
- *Ouais.*
- *Ouais ?*
- *J'appelle la cuisine, des fois j'entends : « C'est vous en Z ? ». « Oui, Rodriguez, c'est moi. ».*
- (Rires)
- *Mais voilà. Par exemple on a eu à une époque des bavoires. C'est super génial, ça, des bavoires.*
- Oui, oui, oui.
- *Ces petites serviettes en papier là.*
- Oui pour les gens qui mangent...
- *Et paf un jour, plus de serviettes. Donc moi j'appelle la lingerie. Alors là aussi ça a été une bagarre. Et oui parce que nous on a du linge qui passe par trois endroits. Du linge qui se lave là, du linge là-bas, donc y a plein de filles qui mettaient pas dans les bons trucs...*
- Ah !
- *Donc les bavoires se retrouvaient là-bas, ça coûtait à l'hôpital, on vous en remet plus. J'dis : « Mais attendez comment vous savez que c'est nous déjà. » On change des draps, on change des chemises...ça coûte plus cher ! Mais ça a été une bataille, vous savez ce que c'est, une bataille ! J'ai pété le câble quoi. Bon on refait un essai en en faisant un peu, si ça repart là-bas on les supprime. C'est pour les malades ! C'est pas...*
- Il aurait fallu mettre des paniers alors différents pour...

- *C'est la bagarre. Si on veut vraiment s'investir, c'est de la bagarre. C'est du bouffe temps et du bouffe énergie.*
- *À faire remonter aussi, sans doute.*
- *Oui, bien sûr.*
- (silence) *Autre chose, que vous voyez comme ça ?*
- *Comme ça, non... (silence). Non, je me dis ce qui est dur aussi ce sont les chambres à trois lits maintenant. On nous met des chambres à trois lits.*
- *Vous en avez beaucoup ?*
- *Oui. Ben là pas trop parce qu'il y a l'accréditation cette semaine.*
- *Ah c'est cette semaine-là qui se termine ou euh ?*
- *Cet après-midi ils délibèrent.*
- *D'accord.*
- *Donc on a pas eu de chambres à trois lits.*
- *Ah bon parce que sinon ça passe pas au niveau du dossier ? C'est ça ?*
- *Ça se fait pas mais l'an dernier ils les avaient même planqués. Ils étaient pas dans le couloir.*
- *D'accord.*
- *Cette année, ils les ont laissés mais bon ça je trouve que c'est inadmissible, inadmissible. Ça aussi c'est remonté à la direction mais bon...*
- *Mais, enfin en temps normal, sans l'accréditation, vous en avez combien des chambres à trois lits ?*
- *Et ben on peut avoir deux lits supplémentaires.*
- *Ah oui.*
- *Enfin hier on en a même eu trois, ça m'est jamais tombé dessus, j'touche du bois. Trois, en cas de gros coup de bourre ils vont chercher des lits j'sais pas où, mais sinon on a deux lits sup'.*
- *Donc qui font... que ça peut faire deux chambres à trois lits s' il y a deux personnes qui arrivent.*
- *Oui. Donc j'ai l'impression que je me revois quand j'ai débuté avec des chambres à huit lits.*
- *Ah non, entre trois et huit, quand même ! (rires)*
- *Mais non, moi j'trouve quand même qu'on est en 2011. Surtout que nous on a plein de services vides. Bon après c'est le personnel, c'est le coût du personnel. En fait maintenant ça parle que d'argent quoi. J'trouve ça dommage. J'trouve ça dommage qu'on voit plus l'argent qui faut qui rentre plutôt d'humaniser les hôpitaux, mais bon.*
- *Oui ? Vous avez l'impression que l'humanisation c'est juste un mot ?*
- *Oui. Parce qu'en plus moi j'ai essayé de voir parce que bon comme j'suis, je fais partie du CTE, j'ai quand même essayé de demander. Bon, je demande pas comme je leur ai dit des jeunes beaux riches, il y en a pas, mais à trois lits peut-être d'essayer de nous mettre des gens valides, enfin qui puissent un peu sortir de la chambre parce que c'est pas facile. Mais rien n'est regardé quoi, autant on peut nous mettre une dame obèse de 130 kilos en lit milieu qu'on pourra jamais lever, lit strict, qui va demander le bassin à midi pendant que les deux autres mangent. Moi ça me...*
- (Acquiescement).
- *Moi ça m'horripile un peu que personnes puisse un petit peu regarder.*
- *Qu'est ce qui faudrait pour ça alors, pour que ce soit pris en compte ?*
- *Que les médecins ils soient un petit peu plus humains, là-bas, aux urgences parce que quelquefois moi je pense qu'ils pourraient...*
- *Je comprends pas bien. Qu'est ce ça changerait si les médecins étaient plus humains ?*
- *Et ben parce que quelquefois j'veux dire, comment vous expliquer, par exemple il est arrivé qu'on ait un lit d'homme libre dans une chambre à deux lits.*

- Oui.
- *Donc ils ont décidé de nous mettre une femme alors qu'ils ont des hommes et ils vont nous mettre une femme en troisième lit.*
- Ah oui d'accord, je comprends.
- *Après c'est vrai que quelquefois ils nous prenaient les lits sup' alors qu'ils avaient pas de malade donc après ils ont fait une réunion de médecins. Là ils ont fait un protocole, c'est-à-dire qu'ils doivent prendre le premier lit sup' la semaine, à partir de huit malades. Et le week-end, j'sais plus quelle heure jusqu'au dimanche ou lundi matin, à partir de six malades je crois. Mais c'est vrai qu'il y a un médecin qui est connu aux urgences, il peut avoir un malade ou deux, ça le dérange pas de mettre des lits sup' dans les services.*
- *C'est-à-dire qu'aux urgences ils peuvent les garder jusqu'à huit malades. C'est ça ?*
- *Oui.*
- *Et au-delà de huit, ils ont plus la place donc ils les envoient dans les services.*
- *Après ils peuvent déclencher. Mais après y a un médecin, c'est connu à Firminy, il est connu hein.*
- *D'accord, dès qu'il en a un dans le service, il l'envoie.*
- *Ah ouais une fois il a voulu nous muter un lit sup' et il leur resterait qu'un malade. Moi j'ai appelé.*
- *Ah oui ? Il y avait plus qu'un malade aux urgences ?*
- *Enfin, il y en avait deux, ils voulaient nous en muter un en lit sup'. Moi j'ai appelé l'administration pour...*
- *Ouais.*
- *Faut pas exagérer...*
- *(Rires) C'est clair. J'avais pas compris. J'avais pas compris comment ça fonctionnait. Voilà, ça c'est être humain plutôt que mettre dans des chambres à trois lits.*
- *Oui. Et après, la direction arrive quand même à leur faire entendre raison ?*
- *Lui non.*
- *Non ? Les médecins...*
- *J'en ai reparlé au dernier CTE où je suis allée, au dernier j'y étais pas, on m'a dit : « Je sais, faut qu'on lui en reparle ». J'ai dit bien dit donc c'est que lui, faut lui répéter, mais il est connu hein ! C'est son truc. On sait quand c'est lui qui est de garde c'est bon, ça va...ça va remplir.*
- *Les médecins ils sont salariés de l'hôpital ?*
- *(Acquiescement).*
- *Oui ? Tous ? (silence) Est-ce qu'il y a d'autres choses qui vous paraissent importantes sur ce que vous vivez ou sur ce que vous aimeriez, d'ailleurs. pour que ça aille mieux ?*
- *Ah ben pour que ça aille mieux, moi j'aimerais le rêve idéal, qu'on puisse poser nos congés quand on en a envie quoi.*
- *Oui ?*
- *Un minimum, au moins l'été. Bon moi je me plains pas trop, je les prends hors saison.*
- *D'accord.*
- *Mais euh, l'idéal pour les filles parce que je trouve qu'on fait quand même un travail qui est pas facile.*
- *Oui.*
- *On passe les trois quarts de notre vie ici, on fait un week-end sur deux plus les jours de fêtes.*
- *Vous faites des nuits non ?*
- *Non. Un dimanche en année de congés, je trouve que c'est quand même limite hein.*
- *Ouais.*
- *On a quand même une vie sociale, des baptêmes, des mariages, des bringues.*

- Oui bien sûr, une vie normale.
- *Alors le problème voilà, faut se faire nos jours, faut les rendre et l'été c'est lourd hein ! L'été c'est lourd hein ! Parce que comme les services ferment, on angoisse déjà d'avance parce que comme les services ferment...*
- Oui vous allez récupérer leurs malades.
- *Tous les gros malades viennent plus ou moins dans le même service. Bon, on tourne avec des filles qui connaissent pas, des remplaçantes, jamais la même. On rend les dimanches.*
- Il y a combien de malades dans votre service ?
- *Oh je sais même pas... Je les compte pas. Nous on est le service où il y en a le moins parce qu'on a le bilan de jour qui prend de la place. Mais...*
- Alors le bilan de jour c'est ?
- *C'est au début du service.*
- Oui j'ai vu...
- *Il y a une infirmière fixe, et après la deuxième infirmière, c'est une infirmière du service qui dans son roulement... qui vient je ne sais combien par semaine. Donc c'est des malades qui viennent le matin.*
- Oui.
- *Donc euh huit heures et demie, je crois. Donc ils restent qu'eux, et sinon ils partent en début d'après-midi, certains mangent, certains mangent pas...*
- Mais ils viennent pour quoi ?
- *Pour des plaies, pour des examens, des diabètes gestationnels, des suivis de plaies...*
- D'accord.
- *Et quelquefois donc après, il y en a après qui restent hospitalisés si ça va pas, s'il y a un souci.*
- D'accord. Ouais donc ça c'est ambulatoire alors.
- Ouais.
- Oui j'ai vu à l'entrée, je savais pas ce que ça voulait dire bilan de jour.
- *Oui. Ben voilà. Mais c'est vrai que pouvoir poser un peu plus de dimanches, de congés. Avoir des congés un peu plus... J'trouve que nous, c'est vrai comme on a plus d'arrêts dans notre service, quand il y en a en général... Je dis pas que ça arrive pas mais... Alors qu'il y a des services quand il y a un arrêt, ils appellent automatiquement les (? ? ?), donc je sais pas d'où ça vient, j'touche du bois pourvu que ça puisse durer mais c'est rare...*
- C'est pas trop mal géré c'est pour ça.
- *On a plus d'arrêts.*
- (Acquiescement).
- *On a très peu d'arrêts.*
- D'arrêts maladies ?
- *Ouais. On a pas d'arrêts, par exemple il y a des filles... J'sais, j'veux pas dire qu'elles le méritent pas. Quand il y a un arrêt là j'veux dire que... enfin je veux pas dire qu'un arrêt n'est pas mérité, c'est pas ça. Moi j'ai eu connu des filles qui, par exemple, n'étaient jamais là à Noël, n'étaient jamais là l'été. Des années....voyez.*
- (Acquiescement).
- *Il y en avait beaucoup qui faisaient comme ça. Là quand il y a un arrêt c'est que vraiment il y a quelque chose.*
- C'est pas l'arrêt alibi, voilà, vous voulez dire.
- *Non voilà donc là on en a peu d'arrêts, très peu.*
- Pour tous types de raisons, il y en a peu ?

- *S'il y en a, c'est vraiment que c'est un truc important.*
- *Peu d'accidents de travail aussi ?*
- *Oui, oui.*
- *Pas beaucoup ?*
- *Dans notre service non. Donc c'est vrai que bon, c'est qu'on s'auto gère un peu. Bon après c'est vrai que l'arrêt de dernière minute, c'est sûr que là, si quelqu'un...on arrive à nous appeler mais par rapport à des filles que je côtoie d'autres services, on a beaucoup de chance.*
- *D'accord.*
- *Nous on est par exemple, on est très souvent en nombre alors que par exemple dans des services, au lieu d'être quatre aides-soignantes, c'est souvent qu'elles sont trois hein.*
- *Oui*
- *Dans beaucoup de services.*
- *(Acquiescement).*
- *Est-ce que ça vient... (silence). Je sais pas.*
- *D'autres choses ? Non ?*
- *Euh...comme ça non, après....En espérant que ça continue comme ça, qu'on puisse tenir jusqu'à la retraite.*
- *Ben oui, j'espère aussi pour vous.*
- *On aime toujours autant notre boulot mais bon.*
- *J'vais peut-être arrêter l'appareil alors si...*
- *Comme vous voulez, oui.*
- *Oui ? Ben si vous pensez qu'on a fait le tour.*
- *Oui ben comme ça...j'sais pas après, j'sais pas si vous avez d'autres questions mais....*
- *Non non, ben c'est plutôt vous qui voyez ce que vous avez envie de me dire mais bon, on a déjà fait un bon tour d'horizon.*
- *Oui, on a fait un bon tour, oui.*
- *Ok. Je vais l'arrêter.*

Entretien Madame Edith Ma. (aide-soignante en médecine/endocrinologie)

- *Donc moi je sais que je suis rentrée à hôpital alors en 78. Donc comme ma collègue tout à l'heure, d'ailleurs.*
- D'accord.
- *On est rentrées au même moment.*
- Comme aide-soignante ?
- *Pas aide-soignante. Moi j'ai fait l'école d'aide-soignante en 86. 85. Enfin j'ai été diplômée en 86. J'ai fait ASH et puis aide-soignante en 86.*
- D'accord. Donc en 78 vous êtes rentrée comme...
- *Comme ASH.*
- D'accord.
- *Donc moi j'ai eu une formation professionnelle.*
- (Acquiescement).
- *Sur mon lieu de travail puisque j'étais sur hôpital de Laval.*
- Ah d'accord ! Donc c'était pas ici.
- *Pas ici.*
- À Laval.
- À Laval.
- Ah oui pas la même région hein.
- *Non. Et pas du tout le même hôpital. Pas du tout le même travail.*
- D'accord.
- *Différent oui.*
- C'était un hôpital...
- *Parce que les plateaux...Si je peux en parler au niveau des conditions de travail...*
- (Acquiescement).
- *Les plateaux-repas nous arrivaient tous prêts, il y avait une cuisine au rez-de-chaussée. Pour les infirmières, les médicaments arrivaient, c'étaient des casiers et tout, c'était pas du tout la même chose.*
- Ah oui...Pourtant c'était en 78.
- *Oui.*
- C'était déjà comme ça.
- *Oui. Ben nous hôpital il a été construit en 76. 74-76.*
- D'accord. Donc ils avaient innové au niveau de...
- *Ben au niveau de...oui. Il y avait une lingerie. Il y avait toute...*
- C'était un gros hôpital ?
- *Non. 1300-1400. Et maintenant, moi j'ai toujours des nouvelles avec mes collègues, elles doivent tourner à 1700 employés maintenant.*
- Ah si c'est quand même pas mal.
- *Hum. Donc après l'école d'aide-soignante, moi j'ai travaillé...*
- Donc vous l'avez fait à Laval aussi votre école d'aide-soignante ?
- *Alors l'école d'aide-soignante je l'ai fait à Laval, je suis venue ici en 89, fin 89.*
- D'accord.
- *Et après mon école d'aide-soignante, j'ai fait trois ans de bloc accouchement.*

- Donc, trois ans...
- *Bloc accouchement.*
- En bloc. Et Firminy...c'était un choix de venir dans la région ?
- *J'ai suivi mon mari.*
- D'accord.
- *Voilà. Sur ce, j'ai travaillé donc ici et puis j'ai pris un congé parental d'un an.*
- Donc le bloc accouchement, ici, vous y êtes restée combien de temps ?
- *Un an.*
- D'accord. Puis après ?
- *Et puis en 90...un congé parental oui, mais c'était un congé sans salaire en fait, il y avait pas les aides qu'il y a aujourd'hui.*
- D'accord.
- *Il y avait juste les allocations familiales, enfin c'était un système différent. C'était mon choix.*
- D'accord.
- *Et en 92, on m'a remis deux ans de gériatrie. J'suis retournée en long séjour.*
- Quand vous être rentrée du congé parental ?
- *Oui, ben oui. On le sait ça, on perd sa place quoi, de poste titulaire.*
- Oui.
- *Donc on m'a remis deux ans en gériatrie et puis à la suite de ça, je suis arrivée ici en septembre 93 en médecine et...depuis dix-huit ans.*
- 93, vous être rentrée...
- *Ici.*
- Au service B3.
- *Jusqu'à présent. Et puis alors dans ma carrière je suis passée à trois quarts de temps en 98.*
- D'accord.
- *Depuis 98 je suis à trois quarts. Alors pour moi le trois quarts de temps ça a été très bénéfique.*
- (Acquiescement).
- *Parce que j'étais fatiguée moralement et mon travail en plein temps me fatiguait beaucoup. Et puis, avec le trois quarts de temps ça m'a permis d'avoir plus de repos. Et puis, au niveau de l'équipe, les filles qui sont...on est plusieurs à être en temps partiel dans le service, et on est beaucoup plus disponibles aussi bien pour changer d'horaires, plus disponibles avec les patients...*
- D'accord.
- *Moi je trouve qu'il nous manque des repos, à temps plein.*
- Alors il s'est organisé comment le trois quarts de temps ?
- *Alors sur le mois, j'ai cinq repos supplémentaires.*
- Ah oui d'accord. C'est pas négligeable hein quand même.
- *Ben en ayant une perte de 450 euros de salaire...*
- Ah oui, quand même.
- *C'est un choix.*
- Oui, c'est un choix voilà, mais quelquefois la santé fait que...
- *Oui. Oui oui. Moi ça m'a permis de pouvoir tenir.*
- (Acquiescement).
- *Alors autrement, ce que j'ai trouvé intéressant dans ma carrière c'est que j'ai fait deux formations. Je suis formatrice en manutention.*
- D'accord. Que vous avez fait en étant ici ou... ?

- *Ici. Ici. Donc j'ai passé deux fois le module. Le module dure cinq ans à peu près. J'ai passé le module en 98 et je l'ai repassé en 2006. Voilà.*
- *Donc ça...*
- *Donc j'ai fait des formations. On est deux, donc souvent on forme avec une aide-soignante ou une cadre. Parce que la cadre, elle, elle est plus dans l'explication des choses mais nous on est plus dans la gestuelle.*
- *(Acquiescement)*
- *Parce que les cadres, elles sont peu habituées à soulever les patients.*
- *Oui, oui.*
- *Elles sont plus habituées à s'exprimer.*
- *(Acquiescement).*
- *Voilà.*
- *D'accord. Donc ça c'était une formation qui se faisait où ?*
- *Alors c'est le CIFAM qui propose ça et...*
- *D'accord.*
- *J'ai fait la formation en 98, je suis allée à Montbrison trois semaines. Donc c'est...Je sais pas si vous en avez rencontré des personnes qui ont fait cette formation ?*
- *Non. Non non, du tout, c'est pour ça je découvre.*
- *Voilà, donc cette formation, elle se fait sur trois semaines. Donc la première semaine, vous avez de la gestuelle. La deuxième semaine, application clinique. Et la troisième semaine on est un groupe de quinze et on s'auto évalue.*
- *D'accord.*
- *Puisqu'on va présenter le travail à ses collègues, y faut aussi qu'on sache si la personne elle présente bien, et tout.*
- *(Acquiescement)*
- *Pour moi c'était un petit peu difficile par moments. Mais bon après, quand j'ai fait les formations, on est toujours deux et on forme des groupes de quinze.*
- *D'accord.*
- *À raison de deux, trois fois par an.*
- *Ah !*
- *Voilà, donc sur hôpital là.*
- *Donc ça veut dire que la formation va durer trois semaines et ça c'est plusieurs fois par an ?*
- *Non, la formation elle va durer trois semaines à partir du moment où vous avez acquis vos diplômes, vous. Mais comme vous être formateur, on forme nos collègues, l'hôpital nous donne trois jours.*
- *D'accord.*
- *Donc on a trois jours pour former nos collègues.*
- *D'accord, j'avais pas compris.*
- *Donc ça, depuis 98 je le fait régulièrement et la dernière que j'ai fait c'était en Janvier.*
- *Et ça, cette formation, elle est sur un an, c'est ça ?*
- *Non, pas du tout. Non, non, non. Ça dure euh...notre module quand on l'a acquis il faut retourner en formation...ça dure cinq ans complets.*
- *Il est valable pour cinq ans.*
- *Voilà.*
- *D'accord.*
- *Voilà. Alors qu'avant, la première fois, je l'ai fait en 98, y avait pas de date limite.*

- D'accord.
- *Mais ils se sont aperçus qu'en fait, si on revalorise pas le diplôme, on perd des acquis.*
- (Acquiescement).
- *Parce qu'il y a des manutentions qu'on va moins faire et puis on va peut-être oublier du vocabulaire...*
- D'accord.
- *Il y avait ça surtout.*
- CIFAM ça veut dire quoi ?
- *Le CIFAM alors... Ou la.*
- C'est un organisme de formation ?
- *C'est de Montpellier, le CIFAM.*
- Je connais pas. Bon ça fait rien, vous inquiétez pas.
- *Oui c'est vrai que... C'est un kiné qui était à l'origine de cela.*
- (Acquiescement).
- *Et qui a, comment dire, créé cette école.*
- D'accord.
- *Donc après il y a des filles qui sont comme moi, qui peuvent former dans tous les établissements.*
- D'accord.
- *Des vraies monitrices.*
- Oui, oui.
- *Moi je forme les collègues, mais je forme pas des futures formatrices parce que là le niveau est plus élevé.*
- Ok.
- *Donc ça, ça m'a bien plu.*
- Puis vous pouvez le mettre en pratique, du coup.
- *Ah ben tout le temps, tout le temps.*
- Tout le temps, bien sûr.
- *Se baisser, se relever... Mes collègues là...*
- (Acquiescement).
- *Donc après, je... au niveau de mon travail... Moi j'avais marqué que... Quand on a commencé dans les années 78, là moi presque dans les années 85 ou 90, c'est le matériel qui nous a beaucoup arrangé. Les lits qui se lèvent tous seuls, les tablettes qui se mobilisent toutes seules. Alors ça pour nous le matériel ça a été le top du top hein.*
- (Acquiescement).
- *Les lèves malades, les verticalisateurs,...*
- C'est sûr. Ça c'est les années 80.
- *Ça c'était en plus, c'était complémentaire de ma formation. Car ça on fait la démonstration.*
- D'accord.
- *Quand on fait la dernière journée, on montre tout le matériel utilisé sur hôpital.*
- (Acquiescement).
- *Voilà. Moi ce que j'ai connu aussi, très intéressant, c'est l'usage unique, l'échange, les carrés. Je sais pas si ma collègue vous a parlé de tout ça ?*
- Non, elle m'en a pas parlé.
- *On se complétera donc.*
- Oui oui, tout à fait.
- *Alors on... pour moi aussi, on utilisait des alèses hein, pour protéger les gens.*

- Oui
- *Donc c'était très...les odeurs déjà, les odeurs ont disparu.*
- (Acquiescement).
- *Puisqu'avec l'usage unique c'était très bien. Et puis alors après, l'hygiène. Aujourd'hui c'est beaucoup plus...moi je dirais l'hygiène ça s'est fait petit à petit mais je dirais le gros, ça serait depuis peut-être quatre, cinq ans. Le lavage des mains. Donc on a des formations sur le lavage des mains, l'utilisation du manuel. On a eu des formations à ce sujet justement.*
- Là dans le service ?
- *Oui.*
- Pour tout le monde ?
- *Et surtout pour tout le monde.*
- Ouais c'est bien.
- *Oui.*
- Et s'était organisé par journée, demi-journée ?
- *Non, une heure ou deux pour l'utilisation du lavage des mains, l'utilisation des gants, tout ça c'est des formations...*
- Ok. Ça, elle m'en a pas parlé votre collègue. Elle m'a parlé des évolutions bien sûr, des évolutions sur le plan technique mais on n'est pas rentrées dans le détail, voilà.
- *Alors après bon ben moi je vous ai parlé de la formation de manutention. Alors aujourd'hui, justement, pour nous en tant qu'aides-soignantes, maintenant il y a la traçabilité.*
- *Oui.*
- *C'est le gros...*
- Ça consiste en quoi ? À votre niveau ?
- *Pour nous il y a une feuille d'action de soins.*
- (Acquiescement).
- *Qui note donc toutes les tâches que nous faisons si on lève le malade, si on l'habille. Ça détermine en fait tout en détail, cette feuille. Donc si on lui a mis des bas de contention, si on l'a douché, si on l'a lavé au lavabo, si on l'a lavé dans son lit.*
- Donc après si vous prenez la feuille et que vous y étiez pas, le lendemain matin, vous regardez la feuille et vous savez...
- Ce qui a été fait.
- *Si c'est une demi-toilette, la toilette du bas...*
- D'accord. Mais les infos elles sont sur papier ou c'est enregistré à l'ordinateur ?
- *Non c'est tout sur papier pour le moment.*
- *Forme papier.*
- *C'est tout sur la feuille de température.*
- Ah oui, d'accord.
- *C'est sur cette feuille-là. La feuille de température, autrefois elle était de cette grandeur...*
- *Oui.*
- *Et aujourd'hui il y a la partie température, le pouls et il y a toute la partie actions de soins.*
- Mais les feuilles température sont plus au pied du lit du malade comme ça l'était à une époque ?
- *Voilà, donc on a connu toutes...*
- *Moi j'ai connu ça aussi.*
- *Et là maintenant, la feuille d'actions de soins, on l'appelle plus tellement la feuille de température, on l'appelle la feuille d'actions de soins et cette feuille maintenant elle est dans...est ce que c'est dans le dossier médical...*

- Dans le cahier de soins, peut-être ?
- *Ben dans le classeur qu'elles ont les filles avec tout ce qui est en rapport avec...*
- Dans le classeur à partir duquel vous faites la relève ?
- *Tout à fait.*
- D'accord.
- *Voilà alors, autrement, moi ce que j'avais vu et ce que j'avais dit à ma surveillante une fois...Les difficultés qu'il y a aujourd'hui pour l'aide-soignante. Moi j'dirais que c'est...comment on peut, comment je pourrais le résumer ? Alors il y a dans les années 85 on nous a fait chronométrer le temps qu'on passait pour faire une toilette. Je sais pas si vous l'avez connu ça ?*
- Euh...
- *On prenait un document et on commençait à marquer chambre untel, on y est quinze minutes, vingt minutes et tout.*
- Parce que ça c'est...
- *Donc on remplissait, c'était pour connaître la charge de l'aide-soignante.*
- Ah oui.
- *Mais aujourd'hui, je dis aujourd'hui avec le lavage des mains, prendre des gants, laver le dentier, laver les pieds, les doucher, couper les ongles...ça, ça avait pas été compté, c'était pas dans le temps.*
- Ah bon ?
- *Parce qu'il y a vingt ans, on se lavait les mains quand on rentrait dans la chambre pour laver le patient.*
- Ouais.
- *Mais on avait pas...on utilisait...moi j'ai fait de nombreuses toilettes et tout sans avoir de gants. Des gants on n'en avait pas.*
- Oui, on portait pas forcément des gants, c'est vrai.
- *Alors on nous disait, vous vous lavez bien les mains entre chaque patient.*
- (Acquiescement).
- *Et il y avait des moments, si il y avait des sales, il y avait pas de gants.*
- Oui ou du pus, des choses comme ça.
- *Oui, c'était tout comme ça. Alors que maintenant, aujourd'hui le lavage des mains on vous dit y faut trois minutes...*
- (Acquiescement).
- *Si vous mettez du manuel, vous pouvez pas glisser vos mains, même si c'est trente secondes de séchage, c'est encore trente secondes pour passer les gants et tout.*
- (Acquiescement).
- *Et avec Odile, quand je suis passée aux évaluations, moi je lui ai dit moi j'aimerais bien qu'aujourd'hui, on recalcule la charge de travail de l'aide-soignante.*
- D'accord.
- *Moi c'est un souhait. Mais elle m'a dit on... c'est vrai qu'aujourd'hui que le budget il est pas du tout dans cette optique. C'est une question de budget aussi, le travail hein...*
- (Acquiescement).
- *Le calcul de ça. Moi j pense que si on veut bien faire son travail aujourd'hui, si on veut suivre les protocoles, entre le début et la fin, j pense il y a des minutes qui peuvent être rajoutées.*
- Parce que vous me disiez dans les années 85, mais avec les dossiers d'accréditation on a redemandé ce genre de choses pour connaître exactement la charge de travail...
- *Ah non, on nous a pas fait recalculer tout ça hein...*

- C'est dans beaucoup de dossiers d'accréditation, on avait besoin d'avoir une évaluation très précise du travail...
- *Ah non, ça a pas été recalculé ici...*
- Après bon...
- *Ici ça a pas été recalculé hein.*
- Ok.
- *Ça reste à peu près compréhensible, c'est contrôlable ça.*
- Oui.
- *Si on vous dit de vous laver les mains, après vous touchez quelque chose, vous remplissez votre bassine... Les cuvettes il faut qu'elles soient désinfectées, faut que ce soit tout ramené, tout. Maintenant, les bassins ne sont plus dans les chambres, ils sont à chaque fois ramenés au lave bassin. Tout ça c'est...*
- Ah oui, il y a plus les bassins sous les lits.
- *Ah c'est fini ça aussi. Alors il y a eu énormément de choses de faites sur l'hygiène. Mais moi je trouve qu'on a un travail qui reste difficile dans... on sait ce qu'il faut faire. Mais il y a des moments...Je vais peut-être un petit peu me disperser mais...Par exemple quand on débarrasse, c'est nous aussi qui débarrassons les plateaux-repas.*
- (Acquiescement).
- *Vous avez les mains dans les cuvettes et tout ça et puis il y a un patient qui dit ben moi je veux faire pipi ou j'voudrais que vous mettiez le bassin...*
- (Acquiescement).
- *Alors vous quittez vos gants, vous allez vous laver les mains.*
- Ah oui.
- *Après vous mettez le bassin et tout à coup hop, il re-sonne et on a pas fini de desservir et j'trouve qu'il y a...*
- Ah oui donc ça vous amène à faire des activités hachées.
- *Des activités hachées. Tout à fait.*
- D'accord.
- *Et...Vous l'avez bien exprimé ça, oui...*
- D'accord.
- *J'trouve...Heureusement, tous les jours je me le dis, heureusement que je suis à trois quarts parce que je plains mes collègues à plein temps.*
- Oui parce que ça fait une charge supplémentaire, bien sûr.
- *Ah oui. Et bon, notre retraite est remise en cause parce qu'on sait pas quand on va arrêter mais moi, personnellement, je ferai pas de... je m'arrêterai bien à mon temps, quand ça sera mon temps.*
- J'peux vous demander votre âge sans indiscrétion ?
- *J'aurais cinquante-deux ans là, bientôt.*
- D'accord. Merci.
- *Le mois prochain.*
- Oh c'est bien.
- *Oui.*
- Donc là ça faisait partie des difficultés que vous avez constatées ?
- *Oui.*
- Est-ce qu'il y en a d'autres ?

- *Euh...Bon, après les difficultés ça peut être...Moi je me plais bien dans le service, après les difficultés c'est petit peu...moi j'dirais c'est un peu la pression. Il y a quand même une certaine pression parce que justement on sait qu'on veut faire les choses bien...Je sais pas comment l'expliquer ça...*
- Une pression qui est due au fait qu'il y a beaucoup de choses à faire...
- *Oui.*
- Ou une pression qui est due parce que vous avez toujours quelqu'un qui surveille ce que vous faites ?
- *Ah non, non.*
- C'est pas ça ?
- *Ah non, non.*
- *Se dire mince, la personne nous a demandé le bassin, nous on fait ci. Et vous faites une toilette, tout à coup ça sonne, vous remontez les barrières du patient et vous allez voir qui c'est qui demande quelque chose...Alors il y a des jours où ça sonne peu...*
- (Acquiescement).
- *Qu'est-ce que c'est agréable de travailler comme ça !*
- (rires) Ah oui !
- *Oui. Voilà. Parce qu'autrement dans le service on s'entend bien pour changer d'horaires, pour les postes et tout ça, là il y a pas de soucis à ce niveau-là.*
- D'accord. C'est important.
- *Il y a une très bonne collaboration d'aides-soignantes, ah oui. Et j pense que c'est important et c'est pas le cas dans tous les services.*
- Et avec les infirmières aussi ça se passe bien ?
- *Avec les infirmières, moi je pense que oui hein. Et je pense que ça, ça fait partie du plus, le fait de pouvoir...*
- Ça fait partie du bien-être ?
- *Oui. Mais par contre ce qui fatigue et ben c'est ce qui se rajoute quoi. Alors les familles par contre qui sont de plus en plus impatientes je dirais.*
- Ah oui.
- *Là on a un exemple, au quatorze là. On a un travail qui...les malades on les lève à telle heure, on prend les températures...*
- (Acquiescement).
- *Il y a une organisation, on commence à faire le couloir et tout ça mais il y a des familles, elles veulent que le patient soit levé parce qu'elles ont décidé que le patient soit levé.*
- Ah bon ? À leur heure, à eux.
- *Oui.*
- D'accord.
- *Donc là hier, j'y étais l'après-midi, pour lever le patient. Et là ils ont déjà sonné pour le lever, alors que le travail...et le patient il est pas bien quoi... mais bon. Et je trouve que là aussi, enfin souvent je dis comme ça quand on va à endroit ou à l'école on dit pas à la maîtresse il faut que mon enfant, elle a son...Chacun est en charge de son travail.*
- Faudrait essayez de le faire comprendre...
- *J'trouve que ça se déplace. Le fait que les gens viennent à hôpital, ils ont l'impression que peut-être ils peuvent commander ou...J'peux pas vraiment le voir ça.*
- D'accord. Et ça, vous ressentiez pas ça il y a quelques années ?
- *Moins. Les gens étaient moins énervés, moins...*

- Ils sont plus clients ?
- *Je sais pas si c'est plus le client... On se fait plus... euh... moi je dirais : agresser. Agresser. Il y a longtemps, enfin c'est un truc que je me souviens. Le dimanche après-midi on est toute seule comme aide-soignante.*
- (Acquiescement).
- *Une infirmière. Et l'ASH, elle venait à quatre heures, qui devient l'aide-soignante puisque faute de manque de personnel.*
- Ah d'accord.
- *Et il y a un monsieur qui sonne, et moi j'étais dans une chambre et je suis arrivée trop tard. Et la dame avait uriné. Je me suis fait disputer. Et le temps que je change cette dame, il attendait dans le couloir et il y a eu deux autres sonnettes. Et puis ben moi je finissais ce que je faisais...*
- (Acquiescement).
- *Quand je suis ressortie, il m'a dit je m'excuse parce que je vois que ça sonne encore et que sans doute que quelqu'un avait besoin de vous aussi.*
- Il s'est rendu compte ?
- *Oui. Et j'ai dit que...*
- Oui. Bien sûr parce que les...
- *C'est pour ça que sur toute une... J crois pas que je ferai plus d'années. Il m'en restait trois à faire et je trouve que même si faut en faire deux de plus, j'en ferai deux de plus, ça me fera cinquante-sept mais si y avait pas au bout de savoir... Si on nous dit tout d'un coup faut aller à soixante, j'crois que là je... vous dis pas que je vais m'effondrer mais...*
- Non mais d'après ce qu'y disaient, c'est pas... je crois que pour les gens qui étaient nés en 51 ça faisait un trimestre de plus.
- *Oui, oui, oui.*
- En 52 deux trimestres...
- *À mesure que le temps passe on fait des trimestres de plus...*
- Oui. 53, trois trimestres... Vous êtes euh...
- *J'suis de 59.*
- Ah oui. Oui, j'avais noté 52... !
- *Oui j'ai 52 ans.*
- Oui c'est votre âge.
- *J'ai 52 ans, mais je suis de 59.*
- D'accord.
- *J'ai toujours travaillé. Enfin, sauf l'année que j'ai pris...*
- Oui donc ça fait un trimestre par année.
- *Mais j'trouve que, je le dis toujours, c'est un joli métier mais petit à petit ça nous mange quand même nos.... Ça nous use.*
- Oui. C'est la fatigue physique surtout que...
- *Alors j'dirais les deux. Physique et morale.*
- D'accord.
- *Physique oui, parce que depuis l'année passée j'ai une hernie discale.*
- D'accord.
- *J'ai été en arrêt deux fois pour lombalgie aigue. Voilà, c'est un métier qui use des deux côtés hein.*
- Et morale, parce que vous avez des patients lourds ? Parce que...
- *Non, c'est pas les patients lourds, c'est parce que... Aujourd'hui, ils nous en rajoute, il faut peser les malades, il faut les mesurer... Chaque fois... Il y a pas d'embauches...*

- D'accord.
- *Je dirais presque 'on finit par euh... Ben j'crois que j'ai plus confiance en les gens qui nous... Après c'est de la politique là.*
- (Rires)
- *Qui nous avait promis qu'aux trente-cinq heures les salaires bougeaient pas mais qu'il y aurait de l'embauche. Les salaires bougent pas, il y a pas d'embauches...*
- (Acquiescement).
- *Et la charge de travail augmente. Et c'est pour ça que, heureusement le trois quarts. Sinon autrement, quand je travaille avec une grand-mère ou un petit papy je sais bien que mon travail ça passe bien. J'essaie d'être agréable.*
- D'accord. Il y a d'autres choses comme ça, d'autres difficultés que vous vivez ?
- *Non parce que les...*
- Non ?
- *Parce que les personnes... Quand j'habille un monsieur qui est décédé, ou une dame, je rentre chez moi... Non non, à ce niveau-là, non. Quand je travaillais au bloc accouchement c'était pareil, il y avait des bébés hein...*
- Et quand quelqu'un est décédé, si vous êtes perturbée vous pouvez en discuter avec quelqu'un ? Il y a des groupes d'analyses de pratique ?
- *Non pas bien, pas bien. On a eu, depuis que je suis ici, ça va faire dix-huit ans que je suis dans le service, on a quand même eu beaucoup de décès.*
- Oui ?
- *On a rencontré quelquefois une jeune femme psychologue sur l'établissement, je sais même pas son nom.*
- D'accord.
- *Ça a été très très rare.*
- D'accord. Qui s'occupe des soignants ?
- *Oui ben très peu hein. Quelquefois... Bon on a eu une collègue qu'on connaissait, qui était décédée ici, on avait été un peu soutenus.*
- Oui accompagnés.
- *Accompagnés. Mais j'trouve que, il pourrait y avoir un effort de fait à ce niveau-là.*
- D'accord. Ben j'sais pas combien il y a de psycho dans l'établissement mais doit pas y en avoir beaucoup à mon avis !
- *Ben je pense cette jeune femme-là, qui doit avoir dans les trente ans. Et il y a toujours Mme V. qui allait surtout, ben quand j'étais au G2, Mme V., elle venait je crois une fois par mois.*
- Ah oui. Elle était pas attachée à hôpital ?
- *Moi j'pense que c'était quelqu'un qui...*
- C'était quelqu'un qui avait son cabinet ?
- *Oui, j'pense hein...*
- D'accord.
- *Elle devait avoir des permanences.*
- Voilà, c'est le cas de beaucoup de psycho.
- *Oui, oui.*
- Parce qu'ils ont... Il y a pas beaucoup de psycho qui sont salariés ou alors ils sont à temps partiel et ils ont souvent des permanences.
- (Acquiescement).
- *D'accord.*

- Vous me disiez tout à l'heure, donc dans le service vous vous plaisez bien, il y a une bonne collaboration.
- *Oui entre nous, oui bonnes relations avec l'infirmière.*
- Qu'est ce qui a donc qui vous plait dans ce que vous faites ?
- *(silence suivi de rires).*
- Qu'est ce fait qu'il y a un certain bien-être et qu'est ce qui pourrait le développer ce bien-être ?
- *Ah oui...Ce qui pourrait le développer... (silence). Je saurais pas répondre.*
- Pour être bien dans votre travail ? Alors vous m'avez dit bonne collaboration ça en fait partie.
- *(Acquiescement).*
- Quand on est avec des collègues avec qui on s'entend bien, ça en fait partie.
- *Voilà. Oui oui.*
- Mais est-ce qu'il y a d'autres choses qui faudrait mettre en place ?
- *Non parce que les locaux...moi j'ai connu les locaux restructurés et tout. On a eu travaillé... en 93 ça a été tout repeint ici.*
- Oui c'est pas mal d'ailleurs.
- *Ah oui oui les locaux et tout. Nous on a connu les peintures toutes refaites.*
- *(Acquiescement).*
- *Les lieux, moi j'trouve que les lieux sont corrects oui.*
- Il me semble.
- *Par rapport à la majorité.*
- Enfin d'après ce que j'ai vu hein, j'ai pas regardé dans le détail, mais oui ça me semble bien.
- *Oui, oui.*
- Et est-ce qu'il y a d'autres choses ? Pour vraiment développer du bien-être, qu'est ce qui...
- *On reviendrait à développer du bien-être... peut-être avoir une personne qui nous encadre plus quand y a des difficultés, un patient qui va pas bien quoi.*
- D'accord.
- *Autrement...Avec l'infirmière on transmet bien à chaque fois s'il y a quelque chose. Aussitôt qu'y a un malade qui nous... En ce moment on a un monsieur qui n'est pas très agréable avec nous, on en parle entre nous lors de la relève...*
- Et ça veut dire quand vous en parlez que les autres peuvent venir vous aider si le monsieur est désagréable... ?
- *Et ben on essaie d'avoir le même fonctionnement.*
- D'accord.
- *J'dirais ça moi.*
- C'est-à-dire ?
- *Alors euh, l'exemple là, le monsieur, il respectait pas les horaires pour sortir. C'est un monsieur qui est jeune là, qui a trente-et-un ans.*
- *(Acquiescement).*
- *Ce matin il a défait sa perfusion, il l'a posée par terre.*
- Ah d'accord.
- *Donc on a toutes décidé que personne ne relèverait la perfusion.*
- *(Acquiescement).*
- *Je lui propose du café, moi il me dit moi j'veux un poulet rôti.*
- Mais c'est de l'humour spécial ?
- *Ben justement. Donc on a dit ce soir on passe la tisane mais je demande à la porte, vous voulez une tisane ? Oui les filles m'ont dit tu lui demandes s'il veut pas un poulet rôti (rires).*

- (rires) Et s'il vous dit oui ?
- *Ah ben s'il me dit oui ben je sais pas hein (rires).*
- Vous êtes embêtée.
- *On est embêtées. Mais oui souvent quand il a des personnes qui nous respectent pas, parce c'est du non-respect.*
- (Acquiescement).
- *Et ben on essaie d'avoir les mêmes choses, qu'il y en ait pas une qui lui fait ses quatre volontés quoi.*
- D'accord. Vous vous mettez d'accord sur un protocole commun.
- *Oui.*
- C'est ça ?
- *Oui.*
- D'accord. Donc ça suppose une bonne entente ça.
- *Voilà. Tout à fait.*
- D'accord.
- *Et si parfois il y a par exemple des messieurs qui ont du vocabulaire après les femmes...et tout ça et ben on les recadre vite hein. On se met bien toutes d'accord de pas blaguer, de pas...de bien garder ses limites. Sur l'année, de temps en temps, on en quelques-uns qui sont...*
- Ah ben forcément...
- *Forcément...*
- Tout type de population !
- *Oui. Oui tout à fait.*
- Le fantasme de l'infirmière ou de l'aide-soignante, c'est bien connu (rires).
- *Oui. Autrement, j'avais fait dix ans de gériatrie en tout là, puisque moi j'étais ASH. On faisait les toilettes, dans les années 80 de toute façon.*
- (Acquiescement).
- *On faisait aussi bien du ménage, des toilettes, c'était pas les tâches distinctes.*
- D'accord.
- *Donc après ça s'est fait que l'aide-soignante faisait son travail, l'ASH faisait son travail et l'infirmière. Donc j'dirais qu'aujourd'hui, quand on travaille avec une infirmière on lui donne des infos, euh...Comment expliquer ?*
- Les tâches sont plus distinctes maintenant ?
- *Oui. Par contre, on...quand on est dans le couloir et tout ça, si l'infirmière elle pose un aérosol au sol.*
- *Oui ?*
- *Comme hier soir l'infirmière elle avait posé des aérosols devant moi. Quand moi je passe la tisane le quart d'heure d'après, je lui dis, ben écoute, je les enlève ces aérosols. On essaie de faire des choses ensemble, enfin tout en...*
- D'accord.
- *J'vais pas dire à l'infirmière, après, de repasser dans la chambre si...On essaie de... Même si les tâches sont quand même distinctes.*
- (Acquiescement).
- *On essaie de faire des choses ensemble, comme par exemple aussi quand elle distribue les cachets, nous on a pas à les prendre dans les plumiers. Moi je prends le petit ramequin, je vais les chercher, elle me les met dans la main et je les apporte vers les malades.*
- Ah oui, vous travaillez en collaboration.

- *Voilà, c'est ça.*
- *D'accord.*
- *Moi j'aime bien ça. Ça par contre, ça s'est amélioré. Si vous me posez la question tout à l'heure dans l'amélioration des conditions...*
- *Ça, ça s'est amélioré...*
- *Je trouve que oui, pour être une bonne équipe, ben je trouve que c'est important de... ben de faire des choses avec sa collègue infirmière.*
- *Je croyais que vous me parliez des tâches parce que quelquefois dans certains services, il y a des tâches que l'infirmière n'a pas le temps de faire et que l'aide-soignante fait. C'est-à-dire qu'il y a un peu un glissement...*
- *Un glissement...*
- *Un glissement de fonctions.*
- *Ah ben alors, les Normacol, je les faits. Normalement les lavements en tant qu'aide-soignante on a pas à les faire. Mais il y a eu des moments où on avait le droit de les faire avec notre formation...*
- *(Acquiescement).*
- *Après on a plus eu le droit de les faire. Alors il y a des choses qu'on a...Moi elles savent bien que je l'ai toujours fait le Normacol alors elles continuent. Quand il y a des nouvelles aides-soignantes, après, il y en a qui sont plus réticentes.*
- *Oui elles se disent j'ai pas le droit de le faire...*
- *Après il y a les habitudes du service, j'dirais il y a ça aussi qui est que...*
- *(Acquiescement).*
- *Prendre la tension...Bon si elles nous disent d'aller prendre la tension de quelqu'un on va le faire...*
- *D'accord. Ben ça, ça fait aussi partie des activités de l'aide-soignante. Non ?*
- *Voilà.*
- *Si ?*
- *Si, si si. Moi j'avais fait une formation de...les droits juridiques de l'aide-soignante et de l'infirmière, j'avais trouvé ça intéressant aussi.*
- *Bien sûr. Il y a beaucoup de glissements de fonctions, comme ça, dans les services...*
- *Et puis, des choses qu'on faisait, qui sont peut-être banales mais ...Ici ça fonctionne comme ça, la télévision, c'est un exemple, la personne qui n'a pas de famille, elle va vous dire je vous donne dix ou quinze euros et vous allez à l'accueil me mettre la télévision. Au niveau juridique on a pas le droit.*
- *Ah d'accord.*
- *Elle nous a donné un exemple, il y a eu...En fait ils retracent tout ce qui se passe dans les hôpitaux de France.*
- *Oui ?*
- *Et ils se sont aperçus que des personnes qui ont de l'argent de...et qui disent vous m'avez pas ramené le montant. Ils sont pas d'accord quand vous remontez.*
- *Ah.*
- *Il y en a toujours qui sont un peu...*
- *Ah d'accord.*
- *Qui a tort, qui a raison, après je sais pas...Donc au niveau juridique, normalement on a pas le droit de prendre de la monnaie à une personne. Ni pour le coiffeur, ni pour personne...*
- *D'accord. D'accord, d'accord.*
- *Ah ben y a des moments où il y a des petites...*

- Oui parce qu'il y a des gens qui sont alités et ils peuvent pas se déplacer.
- *Voilà, et normalement on a pas le droit...*
- Et quelqu'un qui est alité alors ?
- *Alors après avoir fait cette formation-là, on a...moi une fois j'avais dit à une collègue : si je vais brancher une télévision en bas, on est deux à regarder ce que la personne me donne.*
- Ah oui, d'accord. Donc comme ça il a un contrôle.
- *Oui.*
- Enfin bon...
- *(Acquiescement).*
- Si c'est dans la loi...
- *Et oui. Et on avait eu la liste de ce que l'aide-soignante doit faire et c'est vrai que bon les lavements, mettre les suppos. Bon le matin on met des suppos et normalement tout doit être prescrit. Euh...ce qui a changé c'est les ceintures de contention.*
- *(Acquiescement).*
- *Il y avait des moments où nous on allait chercher des ceintures de contention, la personne était...*
- Pour les patients qui sont agités, c'est ça ?
- *Et maintenant on sait qu'il faut que ce soit prescrit, et on en parle avec l'infirmière dont les...*
- Et c'est prescrit par le médecin ? Non ou... ?
- *Voilà. Si le médecin n'est pas sur place, ou alors l'interne, elles appellent l'interne...*
- *(Acquiescement).*
- *Mais c'est vrai que par contre ça a beaucoup changé. Est-ce qu'avant on les mettait plus facilement ces contentions et qu'aujourd'hui on est plus dans la réflexion ? Je pense. Parce qu'il y avait des personnes, elles étaient encore...*
- Mais faut que ce soit toujours prescrit par le médecin, ça a pas changé ça ?
- *Toujours. Ça a pas changé.*
- D'accord.
- *Faut que ce soit prescrit par le médecin mais bon, y a des moments où on avance...où on le fait et avec l'infirmière après on en parle ensemble. Si vraiment il va passer par-dessus bord, on va pas avoir non plus une fracture...*
- Ah ouais bien sûr, ou arracher la perf, ou...
- *(Acquiescement).*
- Et quand le médecin prescrit un soin, il le fait sous forme papier ou c'est informatisé ?
- *Ah non c'est tout écrit...c'est tout sur un dossier médical.*
- D'accord, c'est écrit à la main.
- *Voilà pour le moment c'est tout écrit à la main.*
- D'accord.
- *Oui.*
- Et vous allez passer à l'informatique après ?
- *Apparemment y ont commencé je crois, c'est au cinquième. Je pense.*
- Parce que quelquefois c'est difficile à déchiffrer à la main...
- *Tout à fait.*
- Par informatique, au moins, on est sûr de bien lire...
- *Ah ben là, nous on a connu l'évolution hein, les repas. Maintenant, en tant qu'aides-soignantes on a DATAMIL, ça s'appelle le site DATAMIL et on fait toutes nos commandes repas.*
- Sur informatique.
- *Sur informatique oui.*

- Votre collègue m'en a un peu parlé de ça.
- *Dominique. Oui. Donc ça pour nous c'est...*
- Et ça c'est mieux, à votre avis ?
- *Oui, c'est bien !*
- *Oui ?*
- *Par contre, il y a des moments, au retour on peut manquer de viande, on peut manquer de légumes...Alors ça pourquoi, ça on a beau appeler...Dominique elle s'énerve souvent d'ailleurs à cause de ça...*
- (Rires).
- *Il y a des moments où on peut être une semaine tranquilles et tout d'un coup, on va avoir, comme on a nos diabétiques, quinze diabétiques vont nous mettre un petit plat. Alors Dominique, elle s'énerve tout de suite...*
- *Donc il faut en recommander ?*
- *Alors on est obligées d'appeler aux cuisines...*
- (Acquiescement).
- *Et en plus comme l'armoire il faut qu'elle soit fermée pour 17h15, on est prises par les horaires.*
- *D'accord.*
- *L'armoire faut qu'on la prépare vers 16h30-17h15 au plus tard.*
- (Acquiescement).
- *Pour voir justement s'il nous manque des produits.*
- *D'accord. D'accord.*
- *Alors après on sait pas si ça vient de ceux qui nous préparent nos repas, nos grands containers en bas.*
- *Je sais pas. Faut peut-être le voir avec eux ?*
- *Ah mais on fait toute la...et on a des feuilles de, comment dire...Pour communiquer. Pour tracer par exemple...*
- *De traçabilité ?*
- *De traçabilité qu'on leur remet en bas. Mais à chaque fois on retombe. On est tranquilles dix jours, on est tranquilles huit jours et pouf, ça recommence ! On leur dit toujours hein, on est un service de diabétiques, il nous faut des légumes et des féculents.*
- *Bien sûr, bien sûr.*
- *Alors bon, moi j'ai connu ailleurs. Nos plateaux arrivaient tous prêts.*
- *Oui, où vous étiez...*
- *À Laval.*
- (Acquiescement).
- *Sur Laval, ça arrivait tout prêt. Par contre, les locaux, le local qu'on a pour préparer nos repas n'est pas adapté du tout. Alors on a une petite table ronde plus que petite que ça pour mettre les containers et préparer tout.*
- *D'accord.*
- *Et le lave-vaisselle, il est pas du tout adapté pour laver tout parce que tout reste dans le service. Alors qu'ailleurs nous on débarrassait et tout repartait aux ascenseurs. Et les manutentionnaires...À la laverie, je sais pas comment on peut appeler ça. La préparation repas c'était sur une chaîne et le nettoyage des plateaux c'était aussi sur une chaîne.*
- *D'accord.*
- *Alors qu'ici, ça se fait tout dans notre office.*
- *Et chaque service fait sa vaisselle dans le service ?*

- *Ça devait durer que trois ans parce que jusqu'au mois de Mai 2011, ça devait être comme ça. Et ils devaient agrandir les cuisines et nous préparer tout en bas... Mais les travaux sont toujours pas commencés.*
- *Et faire un service nettoyage centralisé alors....*
- *Tout à fait, mais c'est toujours pas commencé, ces travaux.*
- *Parce que chaque service a sa propre cuisine ? La vaisselle se fait toujours dans le service ?*
- *Tout à fait, tout à fait. Alors qu'ailleurs, enfin j'ai connu autre chose. Mais même Montbrison ou autre, moi j'en parle...Et alors ils vous donnent des délais mais les délais sont pas du tout respectés dans les travaux. Parce qu'au début, quand le gars est venu, il nous avait dit trois ans. Là les trois ans sont faits mais on en prend encore pour quelques années puisque...*
- *Ouais, c'est peut-être des gros travaux...*
- *Là ils vont travailler sur les urgences, ils vont agrandir les urgences, ils font notre grand parking.*
- *(acquiescement).*
- *Il y a eu tout le bâtiment pour les poubelles...donc ça, par contre, ça a été une nouveauté aussi. Les...la gestion du linge et des poubelles...enfin je sais pas...est ce qu'on dit la gestion ?*
- *Oui, enfin je pense hein....*
- *Oui. Donc là pour nous ça a été un grand changement, il y a eu l'accréditation donc là maintenant...*
- *La gestion du linge, c'est-à-dire ?*
- *Notre linge sale. Donc en bas maintenant on a un compartiment avec chaque, avec euh...les poubelles jaunes, c'est... les poubelles noires, c'est du recyclable, les sacs blancs, les bouteilles de lait, les bouteilles d'eau minérale...Tout est recyclé.*
- *Ouais.*
- *Alors qu'autrefois, tout était mis dans les poubelles et tout repartait.*
- *Ouais. Ouais, ouais.*
- *Alors que maintenant...*
- *D'accord.*
- *...ils nous ont fait un bâtiment en bas avec un digicode.*
- *D'accord.*
- *Les cartons sont triés...*
- *Et les gens jouent le jeu ? Respectent bien ?*
- *Alors euh ça a été un petit peu difficile parce que j'ai vu à des moments, il y avait des chiffonnettes et des lingettes qui sont pas toujours mises au bon endroit...*
- *(Acquiescement).*
- *Le tri des cartons...chaque service ne plie pas son carton donc c'est un petit peu la zone mais...*
- *(Acquiescement).*
- *Je vais pas me vanter mais dans le service je trouve qu'on est pas mal (rires).*
- *(rires) D'accord. Il y a du civisme. D'accord. Et dans votre service, les gens restent longtemps ou si ça tourne beaucoup ?*
- *Alors oui, les gens restent longtemps. On a une collègue infirmière qui part là, ça fait vingt ans qu'elle est avec moi.*
- *(Acquiescement).*
- *Une autre collègue ça fait plus de plus vingt ans, moi ça fait dix-huit ans...*
- *Donc il y a une stabilité dans le service.*
- *Oui. Après il y a celles qui...les infirmières, on a quelques collègues qui sont parties qui avaient six, sept ans ou huit ans.*

- (Acquiescement).
- *Elles sont parties ou faire du libéral ou...*
- Et vous savez pourquoi elles sont parties ? Ce qui leur a pas plu ?
- *Et ben, une collègue...elle voulait plus travailler à hôpital parce que les conditions ne lui plaisaient plus et puis il y en a qui vont s'en aller à hôpital nord...*
- D'accord.
- *Là, maintenant. Des filles qui ont fait que quelques mois et qui préfèrent aller à hôpital nord.*
- (Acquiescement).
- *C'est leur choix.*
- Oui, tout à fait. D'autres choses ?
- *Moi je dirais que c'est pratiquement bon hein.*
- C'est bon ?
- (acquiescement).
- On a fait à peu près le point.
- (Acquiescement).
- Sur d'autres choses que vous auriez voulu voir améliorer pour développer le bien-être ? On a parlé des locaux, on a parlé euh....
- *Pour le bien-être aussi, ben déjà les plateaux-repas qui étaient chauds. Il y a le côté chaud et le côté froid au niveau de l'alimentation. Avant, on avait un chariot, on servait, c'était de grands containers et on servait à la louche.*
- D'accord.
- *La viande et tout, et c'est vrai que quand on arrivait au milieu du service, une fois que tous les couvercles avaient été enlevés, ils avaient beaucoup de patients qui se plaignaient de pas avoir un repas chaud.*
- (Acquiescement).
- *Alors qu'aujourd'hui, les patients ont tous des plateaux chauds...*
- D'accord.
- *Puisque c'est...l'armoire à ce niveau-là, rien à dire, très bien !*
- D'accord.
- *Hormis le conditionnement après et la vaisselle qui n'est pas... Pour les A.S.H. je pense, c'est pas drôle hein. Franchement...*
- Bien sûr parce que...
- *Y faut...*
- Bien sûr.
- *C'est pas bien adapté.*
- Bien...
- *L'heure est passée ?*
- Oh vous savez, j'en suis pas à cinq minutes, c'est vous, c'est en fonction de ce que vous avez envie de me dire.
- *Je dirais que j'ai fait le tour.*
- De toute façon vous avez mon numéro de portable si vous avez...Je crois que votre collègue l'avait.
- *Alors euh... il est affiché.*
- Voilà si vous avez des choses qui vous viennent à l'esprit après coup, ben vous n'hésitez pas.

- *D'accord.*
- *J'arrête le magnéto?*
- *On arrête le magnéto.*

Entretien Madame Anne Marie Pz. (infirmière en tabaco/oncologie)

- Je vais vous demander votre nom.
- *P., Anne-Marie*
- Et vous êtes ?
- *Infirmière.*
- C'est indiscret de vous demander votre âge
- *Pas du tout : j'ai 53 ans*
- Vous êtes dans quel service ?
- *Le service B zéro.*
- *B. O. ?*
- *C'est un service de consultation : on fait des endoscopies, de la cardio et de la tabacologie. Moi, je travaille à mi-temps en tabacologie et à mi-temps en onco. C'est depuis deux ans, depuis 2 ans, c'est obligatoire d'avoir dans les hôpitaux une infirmière « d'annonce », s'il y a un service de médecine ou de chirurgie en oncologie. Sinon, on supprime la chirurgie.*
- Ah, bon, je savais pas ?
- *Oui, c'est le plan cancer 2009-2013, avec les pressions des patients et des familles, ils ont mis ça en place.*
- Vous donnez des informations au patient sur sa maladie ?
- *Oui, parfois c'est clair ce que dit le médecin, des fois pas du tout ou clair pour nous mais pas pour la personne. Je reprends ce qu'ils veulent que je reprenne. Je les laisse me poser des questions, je ne sais pas ce qu'ils ont compris, y a des infos qui perturbent. J'essaie de les suivre tous, c'est pas facile d'ailleurs ; J'ai ouvert les deux services en même temps : le service tabaco a ouvert il y a 9 ans. et... J'ai été embauchée pour ça. Et j'ai ouvert il y a un an le service « annonce oncologie »*
- *C'est tout récent ?*
- *c'est vraiment tout récent, je me sens une pionnière.*
- *Et comment ça été accepté ?*
- *Bien, enfin je pense.*
- Vous avez fait votre place sur l'hôpital dans cette fonction ?
- Les équipes me connaissent pas bien encore, enfin pas toutes, faut du temps.
- Et les médecins ?
- *Euh, Dans l'esprit des médecins, c'est difficile : ils ne pensent pas à moi, il leur faut du temps, pas les bousculer, ils voient pas toujours à quoi je peux servir mais ça viendra*
- *L'hôpital a fait passer l'information ?*
- *Oui mais les gens ne les lisent pas les informations et puis avec les plannings, les roulements, les nuits, y en a toujours qui ne sont pas au courant.*
- Et avant la création de ces services, qu'est ce que vous faisiez ?
- *Avant, j'étais à Cahors, j'y suis restée dix ans, j'ai fait cinq en réa et cinq en unité de consultation et de soins ambulatoires (UCSA)dans le milieu carcéral donc dans les prisons.*
- Ah oui ?
- Ca m'a énormément apporté de travailler dans les prisons.
- En quoi par exemple ?

- *Ca permet d'apprendre à communiquer d'une façon qu'on n'a pas l'habitude et puis, il faut être à l'écoute, la personne qui vient faire des soins, elle a quelquefois envie de parler de sa vie, de, j'sais pas moi, de ce qu'elle ressent en prison et puis, on est en contact avec l'extérieur, alors, ils nous demandent comment c'est la vie dehors, il faut aussi faire attention à ce qu'on dit, c'est contrôlé.*
- *Ca s'est bien développé, la création des UCSA ?*
- *Euh, oui, il fallait qu'il y ait une UCSA par prison. Nous, on l'a monté en septembre 1996. Le hasard a voulu que dans ma carrière, j'ouvre chaque fois un nouveau service. C'est drôle, j'ai toujours créé des choses. Mais je trouve ça passionnant. Je déteste la routine, alors là, je suis gâtée. Sinon, j'ai débuté ma carrière en 1981. J'ai trouvé un emploi tout de suite dans une maison de retraite qui se montait, à Toulouse. J'ai bougé pour suivre mon mari mais c'est bien finalement. Ici, c'est mon quatrième hôpital. J'ai toujours été dans des services différents et puis même, dans les mêmes services, ce n'est pas la même chose. En tout, j'ai fait quatorze ans de réa.*

NB : On fait l'entretien dans une salle de consultation : L'équipement est celui qu'on trouverait dans une chambre d'un malade. A ce moment de l'entretien, le robinet du lavabo se met à couler tout seul.

- *Qu'est ce que c'est que ça ?*
- *Oh ça ? euh, trois fois par jour tous les robinets de l'hôpital se déclenchent. C'est pour la légionélose. Ca coule quelques minutes, trois je crois. Ca fait deux ans que ça se passe comme ça.*
- *C'est efficace ?*
- *Je sais pas. Ca se justifierait si les robinets n'étaient jamais ouverts mais c'est l'inverse dans un hôpital. L'eau n'a pas le temps de stagner, enfin, Il paraît que c'est une bonne prévention. Moi, je trouve que c'est du gaspillage, dans une maison, je dis pas mais là, on se sert tout le temps de l'eau, elle a pas le temps de stagner. Je suis pas spécialiste mais comme infirmière, je vois pas bien l'utilité de ça*
- *Bien...et vous, vous avez quelle vision de votre métier ?*
- *Mon métier, il est un atypique, c'est vrai, euh...les infirmières classiques, elles font pas ce que je fais mais ça me plaît.*
- *Vous intervenez dans quels secteurs, avec quels publics ?*
- *J'interviens dans tout l'hôpital, c'est varié. Je vais dans tous les services. Je vais voir les patients hospitalisés. C'est 90% de mon travail. Ici, je vois les patients externes qui viennent. Dans cette salle, d'ailleurs. Je les vois avec leurs familles ou pas, c'est comme ils veulent. En annonce, je pose toujours la question. Les voir seuls, c'est bien : ils peuvent dire des choses qu'ils ne diraient pas.*
- *Vous les revoyez après ?*
- *Je laisse toujours une carte de visite pour que les familles ou eux puissent m'appeler. Vous savez, je suis novice dans ce métier, j'ai beaucoup à apprendre. Je veux pas faire de bêtises. En tabaco, j'ai plus de ficelles. Je fais une à deux formations par an. Je fais partie de l'association des infirmières tabacologues au niveau national. En oncologie, je suis moins bien formée, il y a une association. Je vais m'y inscrire ; c'est bien de rencontrer les autres qui font la même chose, on peut échanger. Vous savez, on est toutes débutantes dans ce métier.*
- *Avant, donc, rien n'existait ?*
- *Non, pas vraiment.*
- *Et pourtant, l'oncologie existait bien ?*

- *Avant, on faisait ce travail au moment de la chimio. C'était un peu tard. On brûlait les étapes. On disait tout en même temps. Ça peut-être brutal pour la personne. Et puis les médecins n'aiment pas annoncer des choses désagréables, ça ils nous le laissent. De toute façon, avec les patients, il faut avoir de la psychologie, c'est important de leur demander s'ils veulent savoir. Si on anticipe trop, si on donne trop d'infos en même temps, si on leur dit trop de choses qui les perturbent ils n'entendent plus rien.*
- *Il n'y a pas de psychologue qui travaille avec vous ?*
- *Non, on n'a pas de psy en onco. On a des psychos en soins palliatifs. On est en train de réfléchir pour que la psycho suive aussi des personnes en onco. Il devrait y avoir beaucoup plus de psychos à l'hôpital, ils ont un travail énorme à faire, et puis, nous on est pas formées pour, on dit pas toujours ce qu'il faut.*
- *Ce sont des questions de budget à votre avis ?*
- *C'est toujours des questions de budget mais il faut savoir ce qu'on veut. La psychologie elle a des difficultés à se faire reconnaître parce que ce qu'elle fait, ça se voit pas. C'est vrai si le malade accepte mieux sa maladie, son traitement, on peut pas dire à quoi c'est dû : A la famille ? Aux infirmières qui s'occupent de lui ? Aux aides-soignantes ou à la psycho ? Allez savoir ? Le problème c'est qu'on voit bien ce que fait un médecin, une infirmière, c'est concret mais le travail du psychologue, on le voit pas, on le cerne pas, alors c'est difficile de dire la psy, elle est efficace.*
- *Vous avez raison, c'est bien le problème, justifier son action quand on est psychologue c'est difficile.*
- *Oui, et pourtant, on sait que c'est important.*
- *Vous le dites aux malades, ça.*
- *De toute façon, je conseille toujours aux patients d'avoir un premier contact avec un psy au centre cancéreux de la Loire, l'ICL. J'ai d'ailleurs des retours positifs de la part de l'ICL pour les patients que j'ai eu en dépistage. Ça montre bien qu'on travaille ensemble, que ce qu'on fait pour le malade, ça aide le travail des psychologues et réciproquement.*
- *Vous avez des retours de la part des patients ?*
- *Non, pas pour l'instant. Je les aurai peut-être plus tard ou de la part des médecins. Les médecins ont du mal à évoluer.*
- *Comment ça ?*
- *Ils nous demandent beaucoup d'exigences et de rigueur pour le patient. Ils nous demandent plus au niveau technique mais on l'a revendiquée, cette technique. Au départ, c'est, enfin, le diagnostic infirmier est apparu sur les textes : on fait des diagnostics de soins. On est bien sûr sur le dossier infirmier. Avec la création des services qu'on a fait, j'ai un autre regard sur mon métier et je me suis posée des questions, peut-être que mes collègues infirmières dans les services, se sont pas posées. Elle ont pas le temps, moi, je l'ai plus.*
- *Ce n'est pas fréquent que les infirmières fassent des diagnostics de soins*
- *Non, mais en tabaco, les infirmières prescrivent des substituts nicotiques en intra hospitalier (exemple : Ziban). C'est d'ailleurs pas toujours facile à faire accepter de la part des médecins. Ils aiment pas, enfin, ils veulent pas qu'une infirmière prenne du pouvoir, enfin, certains médecins pas tous ; y en a encore qui aiment bien qu'on soit les bonnes parce qu'il faut savoir, que, quand je prescris des substituts nicotiques, la posologie est comprise dans les prescriptions. Je mets ma signature : EDET donc, je m'engage, je suis responsable. Certains médecins ont peur qu'on fasse des erreurs et qu'on le leur reproche après.*
- *Mais c'est cadré par des lois, vous connaissez vos limites d'action !*
- *Bien sûr, mais c'est comme ça.*
- *Et dans les autres services, vous avez eu ce genre de pratiques comme en tabaco ?*

- *En réa, il y avait des accords tacites. On faisait des gestes même si le médecin ne l'avait pas prescrit.*
- *Par exemple ?*
- *Par exemple, les gaz du sang. Il y a 30 ans, c'était spécifique à Toulouse, en réa. Je trouve quand même que les médecins nous délèguent des soins de façon plus ouverte et non plus en souterrain. Ca évolue depuis quelques années, faut le reconnaître.*
- *Vous me disiez tout à l'heure que les médecins avaient du mal à évoluer ?*
- *C'est davantage sur le plan relationnel, sur la communication qu'ils ont des efforts à faire. Certains sont pour que l'infirmière évolue, d'autres défendent leur position de médecin. Ils ont peur qu'on empiète sur leur travail.... En tout cas, l'éducation thérapeutique, c'est vraiment intéressant. On fait des diagnostics infirmiers pour pouvoir, euh, pour analyser les besoins de la personne, pour qu'elle puisse gérer sa maladie.*
- *Par exemple ?*
- *Par exemple, un diabétique va gérer son diabète dans la vie quotidienne. Il devient plus autonome, c'est ce qu'on veut, c'est bien pour lui.*
- *Comment vous ressentez vos relations avec vos collègues ; c'est vrai, vous avez une fonction un peu atypique.*
- *En général, ça va. Pffff, oui, quand même, la vie à l'hôpital se passe bien même si le regard des autres soignants était compliqué au départ. Mais, je venais de l'extérieur, donc c'était moins compliqué que si j'étais une ancienne de l'hôpital. Il n'y a pas eu de rivalité comme ça. On ne me connaissait pas, mais on m'a beaucoup observé, un peu comme une bête curieuse, je pense que certains attendaient de voir.*
- *Votre métier est très différent de celui d'une infirmière « classique » je veux dire dans un service de soins.*
- *Oh, oui. L'infirmière prouve ce qu'elle fait : il y a un soin donc une technicité, c'est clair, cadré, on sait ce qu'il faut faire. Moi, ce que je fais, c'est plus du moyen terme. Ce que j'ai voulu au début, ce qui me paraît important, c'est que je souhaitais que dans les services, on ait tous le même regard par rapport à « l'annonce ». C'est pour ça que je suis passée dans tous les services pour expliquer ce que je faisais. Et je suis repassée pour réexpliquer. Je n'ai, je ne me marginalise pas. Je suis sans doute la seule infirmière qui connaît tous les services et beaucoup de soignants, des médecins, des cadres, des infirmières....*
- *Vous êtes accueillie comment quand vous expliquez ce que vous faites ?*
- *J'essaie toujours de rentrer en relation même quand c'est tendu. Je ne suis pas là pour critiquer le travail des autres mais pour expliquer que je peux les aider s'ils ont des difficultés avec « l'annonce » à un patient. Ils comprennent pas toujours ça tout de suite. Je le vois bien. Ce qui m'a aidée, c'est d'être passée de la réa au milieu pénitencier, ça forme surtout en communication, j'ai appris, et même dans les conflits, hein, j'ai appris à m'en sortir.*
- *Il faudrait que les infirmières aient une expérience comme la vôtre, à votre avis ?*
- *Non, pas forcément. De toute façon, où qu'on soit, c'est varié. Et puis, une infirmière qui se sent bien dans son service ; c'est bien qu'elle y reste. Moi, je trouve. Alors, c'est vrai qu'on a d'ailleurs des pressions pour changer de service tous les 5 ans.*
- *Pourquoi ?*
- *C'est peut-être pour éviter le burn-out, enfin, peut-être. Il y aura peut-être une usure si on reste dans le même service. Il y a aussi le besoin de découvrir autre chose, de redémarrer autre chose. On renouvelle notre enthousiasme, c'est plutôt bien. En consultation, c'est comme ça. Les infirmières changent tous les cinq ans.*
- *Ah oui !*

- *Oui, oui....dans les services, ça risque d'être comme ça dans quelque temps. Mais comme je vous le disais, il faut pas que ce soit imposé, certaines sont bien dans leur service, ça va les déstabiliser si on leur impose de changer. Ya pas forcément d'usure, ça dépend des gens....et des services. C'est sûr qu'en gériatrie ou aux urgences, on s'épuise, alors là d'accord, changer c'est bien.*
- Vous voyez d'autres raisons ?
- *Cinq ans, ça permet de faire un turn-over pour aider les femmes qui ont des jeunes enfants car dans certains services, les horaires sont plus compatibles avec la vie de famille.*
- Et vous, vous faites quoi comme horaires ?
- *Je fais 8h30-16h et pas de week-ends ni de jours fériés. Ici, ça a été un confort pour moi. Ici, dans chaque service, il y a un roulement différent. Les filles, elles travaillent un week-end sur trois. C'est pas mal.*
- Quand les gens parlent de souffrance au travail, ça vous paraît justifié ?
- *Dans les services, oui, ça me paraît justifié. Elles sont à flux tendu tout le temps. Elles connaissent leur roulement sur un mois maximum. Pas facile pour organiser sa vie de famille. Mais aujourd'hui, il y a plus d'écho par rapport à la souffrance : les gens en parlent et on l'entend mieux qu'avant.*
- C'est qui « on » ?
- *L'équipe, les chefs, un peu tout le monde. Ca s'est médiatisé. J'ai connu des burn-out chez mes collègues en réa parce que personne ne l'a entendu.*
- Ca se traduisait par quoi ?
- *Par une grosse fatigue, un enthousiasme érodé ou excessif, et parfois une alcoolisation. J'en connais qui avaient toujours du Lexomyl dans leurs poches.*
- Pourtant, on dit qu'il y a plus de souffrance qu'avant, qu'est ce que vous en pensez ?
- *Je sais pas s'il y en a moins qu'avant, comme je vous le disais, avant on n'en parlait pas, personne était là pour vous écouter, on vous aurait rigolé au nez. On aurait passé pour des chochottes, on nous aurait dit que l'hôpital, c'est pas un salon de coiffure ! Sinon, ce qui est sûr, c'est qu'on a moins de personnel qu'il y a vingt ans. Les personnes sont plus isolées, cloisonnées. C'est ce que je ressens. La notion d'équipe est moins soutenue ; il y a beaucoup de changements, de départs dans les équipes, on a pas le temps de se faire de vraies relations d'amitié.*
- Il y a beaucoup de turn-over ?
- *Oui. C'est très déstabilisant. Il faut former les nouvelles, on perd du temps, il faut courir tout le temps. Je trouve les filles vraiment fatiguées dans les services.*
- Est-ce qu'il y a d'autres choses qui peuvent expliquer cette souffrance ?
- *Ben, euh...le travail est devenu plus technique ; on est moins proche des patients. Quand on choisit un métier comme le nôtre, c'est pour être près du patient, pas pour passer du temps à faire des papiers. Il y a de plus en plus de paperasseries, de données informatiques. Ca prend un temps fou et on n'est pas formées pour ça. On passe de plus en plus de temps à justifier.*
- Vous qui avez une carrière bien remplie, comment vous avez vécu les évolutions depuis ces dernières années ?
- *J'ai connu la fin du matériel à laver et le début de l'usage unique. C'est vrai, quand j'y pense ! J'ai connu aussi les années 80-90 : on a beaucoup embauché à cette époque. Les grèves qu'il y a eues c'était pas pour le manque de personnel mais pour la reconnaissance : on voulait qu'on reconnaisse qu'on n'était plus des « nonnes ». Dans les années 90, il y a eu moins d'embauches, des restrictions de personnel, c'est difficile de s'adapter dans ces conditions et c'est arrivé au moment où on a eu de plus en plus de patients à soigner.*
- Et maintenant ?

- *Maintenant, c'est toujours comme ça, il y a du turn-over chez les jeunes. D'ailleurs, il leur faut beaucoup de temps pour être titularisées, alors au début, elles patientent, acceptent n'importe quel poste puis elles partent. Elles en ont marre. Les autres restent toute leur carrière en faisant différents postes ou en étant cadre ou enseignante, ça permet d'avoir une vraie vie de famille, plus de week-end, de nuits... Et pourtant, Je n'ai pas les chiffres mais quand même il me semble que les infirmières partent moins qu'il y a vingt ans. Qu'est ce qui a changé sinon ? A oui, depuis fin 2010, les infirmières qui ont eu trois enfants et quinze ans d'ancienneté pourront plus partir en ayant droit à une demi-retraite. Ca change beaucoup de choses, hein.*
- *Les RTT n'ont pas apporté une amélioration ?*
- *Les RTT n'ont pas allégé car on n'a pas embauché. Moi, je l'ai pas connu car j'étais pas en service de soins. Ma vision est différente par rapport aux infirmières des services de soins et des consultations mais je crois pas qu'elles aient vu un mieux avec les RTT ?*
- *On a parlé des évolutions du travail et de la souffrance au travail, quelle représentation avez-vous du bien-être psychologique au travail ?*
- *Le bien-être au travail ? Pour moi, déjà, j'ai un énorme confort. Etre dans une petite unité, prendre des décisions à cinq et non pas à vingt, ça fait partie du bien-être. Et aussi, euh... avoir une liberté d'action, c'est très important ça, ça veut pas dire ne pas avoir de points de repères mais c'est agir tout en ayant des références. Euh...je prends des initiatives, c'est un luxe. Le DU de tabaco m'a permis d'avoir une aisance dans mon travail, si j'ai des doutes, j'en réfère au-dessus mais personne m'impose des choses, c'est vraiment un luxe. Mon travail me permet de progresser, me donne envie d'apprendre, j'adore apprendre, ça fait partie du bien-être psychologique. J'ai la chance de pouvoir me former ; je suis un peu à part par rapport au métier d'infirmière.*
- *C'est quelque chose d'important pour vous, la formation ?*
- *Très important. Ca permet de se poser des questions, de savoir à qui on va les poser. J'ai une curiosité constante, tout m'intéresse. En onco, ce qui m'intéresse c'est parce qu'on démarre quelque chose : c'est vierge. C'est ce que j'aime faire. Tout est nouveau, c'est passionnant, c'est un confort énorme. Les remises en question sont bouleversantes mais c'est bien, y a pas de routine.....silence*
- *Autre chose ?*
- *Le patient ne doit pas faire les frais d'un démarrage : il vaut mieux des insuffisances que des « clash ».*
- *Vous voulez dire quoi ?*
- *Je veux dire que je mets le patient au centre de la profession. Quand je sais pas, je le dis et j'essaie de trouver des réponses, pour le patient. Alors, auprès des médecins bien sûr, et puis, il y a le lien avec les autres équipes ; je suis en relation constante avec elles. Ca demande de la confiance dans les autres. J'essaie de comprendre mes collègues, ils voient pas le patient comme moi, mais je crois que c'est ce qui peut rendre moins aiguë la souffrance. C'est ce que je vois de l'extérieur.*
- *Euh, euh...*
- *Je crois qu'il y a de la souffrance au travail pour certaines personnes ; ça a des incidences sur la famille, par exemple, les plannings sont souvent révisés ? C'est à flux tendu, donc s'il y a une maladie, ça perturbe tout. Il faut revenir sur son temps de repos, ça perturbe la vie de famille.*
- *Les infirmières parlent beaucoup de l'organisation ?*
- *Elles parlent moins de leur travail que de l'organisation. C'est certain. On nous dit qu'on est agent de l'hôpital et non d'un service. Les plannings empiètent sur la vie personnelle, ça peut expliquer cette fatigue. Et puis, l'âge joue aussi. Les anciennes, elles disent « j'en ai plus pour*

longtemps, les nouvelles, je les plains ». A mon époque, on disait la même chose. A un certain âge, il y a des adaptations, des souplesses qu'on ne peut plus avoir. C'est comme ça, sauf qu'on met les anciennes au même rythme que les jeunes, elles peuvent plus suivre, c'est normal. Ce que je trouve important, c'est que les anciennes puissent passer leur expérience aux nouvelles. J'ai eu ça : c'est une chance, on ne part pas pareil.

— Comment ça ?

— *L'ancienne part en ayant le sentiment d'avoir laissé une suite, d'avoir donné de son savoir pour aider la plus jeune et la plus jeune part dans sa vie avec plus de connaissances. Pour ça, il faut du temps, le temps de faire passer tout ça. Et quand on peut le faire ?*

— Qu'est ce que vous diriez à une jeune infirmière ?

— *De rester vigilante, d'entendre le patient, d'être le rempart du patient. Parfois, on nous l'a dit mais on a oublié. Si on commence à se dire « on est dans la routine », alors, il faut changer. Enfin, c'est comme ça que je vois les choses. Il faut savoir où on en est par rapport à sa profession ; et puis, s'intéresser à ce qu'on fait, on n'est pas que des techniciennes, on ne travaille pas sur des machines. Je crois que...*

NB : On frappe à la porte. Une personne nous dit qu'on va avoir bientôt besoin de la salle dans laquelle nous sommes.

— *Vous voulez qu'on s'installe ailleurs ?*

— Je ne sais pas, tout dépend de ce que vous avez encore à me dire, moi personnellement je n'ai pas de contrainte de temps.

— *Je pense que je vous ai dit l'essentiel.*

— Si vous voulez rajouter quelque chose, on a encore un peu de temps

— *Non, je ne vois pas.*

— Alors, on arrête le magnéto ?

— *Oui, c'est bon.*

— Merci pour votre participation.

— *De rien. Merci à vous.*

Entretien Madame Régine Gr. (infirmière en gériatrie, court en moyen séjour))

- Je vais reprendre votre nom et votre prénom
- *Alors c'est Mme Gr.*
- Oui
- *Régine*
- Régine, d'accord. Et vous êtes infirmière ?
- *Oui.*
- Donc, à Firminy depuis longtemps ?
- *Oh, oui, oui, depuis que j'ai fini mes études donc...*
- D'accord... Donc oui, bien qu'est-ce que vous avez fait depuis la fin des études ?
- *Alors depuis, en fait depuis la fin des études, j'ai pas beaucoup tourné sur l'hôpital, j'avais fait juste une petite semaine en service qui était à l'époque de réanimation maintenant c'est les soins continus mais*
- (acquiescement)
- *Mais bref, je suis rapidement arrivé sur un poste en gériatrie donc du long séjour*
- (acquiescement)
- *Où j'y suis resté presque dix ans*
- (acquiescement)
- *Voilà... et puis après, en fait c'est après l'accouchement de mon troisième enfant, j'ai demandé à travailler à mi-temps et le mi-temps m'a été accordé sur un poste de moyen séjour... donc je suis pas quelqu'un qui a beaucoup voyagé en fait parce que je suis restée et j'ai évolué avec le service de long séjour qui est devenu plus moyen plus court séjours et maintenant je fais le service de long séjour plus l'équipe mobile de gériatrie*
- Ça consiste en quoi, qu'est-ce qu'elle fait l'équipe mobile ?
- *Alors l'équipe mobile de gériatrie, on fonctionne avec un médecin, un gériatre*
- Oui
- *On intervient tous les jours au niveau du service des urgences*
- D'accord
- *Voilà, où les médecins urgentistes nous signalent les patients âgés pour éventuellement évaluer si on peut, soit permettre un retour à domicile directement, soit s'il vaut mieux une hospitalisation, soit des conseils en soins simplement quoi*
- D'accord
- *Voilà. Et on intervient également dans les services de médecine chirurgie, toujours pareil en fonction de ce que nous appellent les médecins des services, savoir un petit peu au niveau de l'orientation, c'est essentiellement ça hein et aussi des conseils en soins et même des évaluations de mémoire, des choses comme ça, puisque le médecin gériatre avec qui je travaille fait aussi un début d'évaluation de mémoire et puis après on peut rediriger*
- Avec des tests ?
- *Avec des tests. Bon c'est les premiers tests hein*
- D'accord
- *Le médecin fait les premiers tests et puis après on peut diriger vers*
- Mais ça va jusqu'au dépistage de maladie d'Alzheimer ?

- *Alors non*
- *Non ?*
- *Nous au niveau de l'équipe mobile, non*
- *Non !*
- *Ça peut être un premier indice si vraiment les premiers tests montrent un petit quelque chose on voit sur la consultation mais si les tests montrent qu'il n'y a rien à ce moment-là, on dit qu'il n'y a pas de besoins de ce côté là*
- *D'accord*
- *Voilà, donc c'est pour rediriger un petit peu les patients âgés plus rapidement, surtout qu'on a une population âgée importante sur l'hôpital de Firminy donc....*
- *D'accord, donc après en fonction de ça vous allez les orienter soit sur du longs séjour, soit ils retournent chez eux*
- *Voilà*
- *Soit ils vont partir*
- *On travaille aussi en corrélation avec l'équipe avec les assistantes sociales*
- *Oui bien sûr*
- *Donc on voit les familles, on conseille à ce niveau-là et ça permet bon, soit de prioriser par rapport au service de moyen séjour, quand ils sont en médecine ben voilà on dit c'est important que celui-ci passe en moyen séjour donc priorité des places, proposer des places de long séjours ou proposer des retours à domicile avec les aides, avec....*
- *D'accord*
- *C'est en fait de prendre le temps d'évaluer un peu plus les personnes âgées dans les services de médecine, ce que les médecins, en médecine, n'ont pas toujours le temps de faire quoi*
- *Oui*
- *Voilà*
- *Et là donc cette partie équipe mobile par rapport à votre activité en moyen séjour ça prend quelle proportion ?*
- *Alors, normalement l'équipe mobile elle date, elle est récente hein, il y a deux ans hein qu'elle est créée, on devait fonctionner à trois infirmières à tour de rôle, qui viennent toutes du même service hein*
- *D'accord*
- *Donc jusque-là pendant ces deux premières années on n'a fonctionné qu'à deux, ce qui fait que je passais la moitié de mon temps en équipe mobile*
- *D'accord*
- *Et la moitié en service. Là à partir de cette fin d'année on va pouvoir fonctionner à trois, donc ça sera un petit peu moins quoi, ça sera un tiers de temps en équipe mobile et le reste du temps en service*
- *Et ça vous convient ?*
- *Oui parce que*
- *Oui ?*
- *On voulait pas faire que de l'équipe mobile, d'ailleurs dans le statut équipe mobile et gériatrie c'est inclus comme ça mais je pense que c'est intéressant aussi de faire les deux parce que, on voit quand même les choses qui se font dans les services, on est quand même plus proches des choses qui se déroulent et c'est quand même plus appréciable de revenir un petit peu en service quoi, surtout que c'est du transversal alors on fonctionne sur tout l'hôpital donc c'est bien parce qu'on*

voit un petit peu tous les services, ça fait vingt ans que je suis ici donc on connaît un peu le personnel de partout

— (acquiescement)

— *On a des relations un peu partout, c'est bien de connaître un petit peu ce qui se fait ailleurs et de voir un peu comme ça se déroule mais je pense que c'est bien aussi de connaître le suivi du moyen séjour*

— D'accord. Et vous vous êtes toujours à mi-temps ?

— *Non, non, je suis à temps plein .*

— Vous êtes à temps plein

— *A temps plein*

— Parce que vous m'aviez dit à l'époque où vous aviez eu votre troisième enfant

— *Oui, voilà, ben en fait je suis à temps plein depuis deux ans parce que quand on m'a proposé l'équipe mobile c'était à condition bien sûr de reprendre un temps plein mais c'est mon choix et puis ça m'intéressait bien*

— D'accord

— *Voilà.*

— Ok. Oui, donc d'autres choses ?

— *D'autres choses... non pas....*

— Donc sur le service dans lequel vous êtes

— (acquiescement)

— Puisque vous avez du recul, comment vous avez vu les évolutions de votre métier ? En positif ou en négatif hein, peu importe..

— *Ben les évolutions c'est que moi j'ai commencé en service de gériatrie long séjour alors c'était, ce qui n'est pas actuellement hein*

— Oui, oui

— *C'est-à-dire avec l'animation, avec des gens qui étaient quand même relativement valides, voilà, d'autres projets de soins, alors que là service de court séjour, c'est-à-dire qu'on accueille les patients qui arrivent qui sont pas encore équilibrés sur le plan médical donc c'est beaucoup plus les soins je dirais que c'est plus un service de médecine gériatrie que... voilà !*

— (acquiescement)

— *Bon comme on a un court séjour et qu'on garde mes patients en moyen séjour après on fait le suivi pratiquement jusqu'à ce qu'ils rentrent en EPAD*

— D'accord

— *Hein donc.... Mais on accueille quand même pas mal des gens des urgences ou de l'extérieur directement puisqu'on fonctionne avec le chef de gériatrie, ici dans le service donc il y a des contacts avec l'extérieur et les médecins de ville téléphonent régulièrement pour proposer l'hospitalisation pour l'un de leur patient et quand on peut on les accueille directement*

— D'accord. Court séjour c'est quoi, c'est deux trois jours, c'est un peu plus ?

— *Alors il n'y a pas vraiment de durée exacte parce qu'en fait on fonctionne avec un nombre de patient, on a vingt-huit patients en tout dont dix en court séjour, donc c'est un peu fonction des entrées parce que chaque fois qu'on en a dix et ben le plus ancien passe en moyen séjour.*

— Ah oui d'accord

— *Enfin notre fonctionnement est comme ça hein*

— D'accord, d'accord

— *Voilà, donc il n'y a pas une durée, c'est vrai que ça peut être assez court comme court séjour parce qu'il y a quand même pas mal de monde*

- Oui, oui, oui
- *De mouvement hein*
- (acquiescement)
- *C'est une voir deux entrées par jour minimum quoi*
- Ah oui, deux entrées par jour c'est pas mal
- *Oui, oui*
- Sur vingt-huit personnes
- *Oui, oui, oui ça fonctionne comme ça*
- Ça bouge beaucoup
- *Oui, oui. Ben c'est vrai qu'on est un peu bousculés justement parce qu'il y a les urgences qui accueillent beaucoup de patients âgés et qui*
- (acquiescement)
- *Qu'il y a besoin hein*
- Bien sûr
- *Des patients âgés, qui sont multi pathologiques, de les envoyer dans un service de médecin c'est pas toujours...*
- C'est pas adapté
- *Ce qui est conseillé, voilà c'est pas adapté donc...*
- Et là vous êtes combien dans l'équipe pour gérer ces vingt-huit personnes ?
- *En infirmière on est, alors il y a six postes, voilà, dont deux mi-temps*
- (acquiescement)
- *Voilà, et sur ces six donc on va être bientôt trois, puisque jusque-là deux à fonctionner aussi en équipe mobile.*
- D'accord. Et combien de soignante ? Puisque je vais voire votre collègue tout à l'heure
- *Je sais plus, elles sont plus nombreuses bien sur*
- Oh ben je lui demanderais
- *Voilà, mais le nombre exact je vous dirais des bêtises (rires)*
- (rires)
- *Voilà, elles fonctionnent à six par jour donc elles sont quand même plus nombreuses*
- (acquiescement)
- *Voilà, sinon bon c'est quand même un service qui fonctionne avec le chef de service, avec un médecin assistant, deux internes,*
- (acquiescement)
- *Voilà, donc il y a quand même pas mal de mobilité sur le terrain médical aussi quoi*
- Oui, c'est vraiment, c'est vraiment un travail d'équipe ?
- *Ah oui*
- Oui ?
- *Tout à fait parce qu'on a aussi donc les kinés qui interviennent, on a la psychologue qui peut intervenir un peu à volonté et si on a bien sûr l'assistante sociale qui est importante dans tout ce qui est en gériatrie*
- Bien sûr
- *Et là où on voit bien le fonctionnement de l'équipe c'est que, on a une fois par semaine une réunion qu'on sait jamais trop comment nommer mais c'est plus pour déterminer un petit peu l'avenir de nos patients où on réunit assistante sociale, kiné, diététicienne, médecin, infirmière, aide-soignante, donc vraiment une partie de chaque membre de chaque équipe et on essaye justement de parler un petit peu de l'avenir de nos patients un par un*

- (acquiescement)
- *Pour savoir, bon, où ils en sont au jour J, qu'est-ce qu'il faut aménager, soit le domicile, soit proposer autre chose... voilà ! Et là chacun donne un petit peu son point de vue*
- D'accord une fois par semaine
- *Voilà*
- *Ça ça a été un petit peu à l'initiative de qui ?*
- *C'est le médecin quand même au départ*
- *Le médecin ?*
- *Qui avait pris l'initiative*
- D'accord
- *Voilà alors c'est vrai que, moi je dirais que tout ce qui était réunion comme ça ça se faisait beaucoup plus avant quand on n'était pas aux trente-cinq heures*
- (acquiescement)
- *Malheureusement ça a changé des choses euh, on faisait des relèves, la relève de demi-journée hein qui est la plus importante, où effectivement il y avait beaucoup de monde, le médecin intervenait aussi, notre relève durait un peu plus longtemps bien sur*
- (acquiescement)
- *Mais on avait, j'allais dire tous les jours l'occasion de rediscuter un petit peu des patients à problème*
- (acquiescement)
- *Alors que là depuis les trente-cinq heure il a fallu trouver un moment pour réduire, donc on sépare notre relève en deux puisque notre service est séparé en deux secteurs, comme dans d'autres services hein je crois que ça se fait un peu partout*
- (acquiescement)
- *Et donc du coup notre relève étant séparée en deux les médecins peuvent pas se mettre partout et donc du coup nos relèves sont plus brèves.*
- *C'est-à-dire une relève pour les courts séjours et une relève pour les moyens séjours c'est ça ?*
- *Non, non, c'est vraiment un service coupé en deux, c'est chaque patient, on fait une relève pour quatorze avec une infirmière*
- D'accord
- *Et les quatorze autres qui se font en même temps donc les équipes sont séparées en deux donc tout le monde n'est pas ensemble, les médecins sont pas, sont rarement présents parce que c'est en début d'après-midi et qu'ils finissent leur tour malheureusement très tard donc du coup ils sont pas là à l'heure de la relève donc voilà, c'est vraiment la relève traditionnelle sans être la réunion où chacun intervient quoi*
- *Mais ce qui se faisait avant les trente-cinq heures c'était une relève aussi en début d'après-midi ?*
- *C'était une relève en début d'après-midi mais on passait tout le service*
- *Et les médecins*
- *Les médecins étaient plus présents parce qu'on arrivait, souvent notre relève se terminait à, plus tard que maintenant quoi.*
- *Oui*
- *Là normalement quatorze heures vingt ça devrait être terminé*
- (acquiescement)
- *Avant c'était jusqu'à quatorze heures quarante-cinq*
- D'accord

- *Hein, donc c'est rien vingt minutes mais c'était vingt minutes où on arrivait à voir notre médecin... et puis où on prenait le temps en plus, parce qu'il y avait beaucoup plus de personnes pour discuter un peu des problèmes que posaient chaque patient, alors là on le fait aussi mais en comité plus restreints donc c'est pas....*
- *Oui et puis le fait de diviser en deux, c'est-à-dire que vous entendez pas ce qui se dit dans l'autre groupe*
- *Voilà*
- *Ça doit être un peu dommage*
- *Alors après pour retravailler et ben l'après-midi on se refait la relève mutuellement d'infirmières à infirmières, d'aides-soignantes à aides-soignantes*
- *Ah, et vous la refaite quand celle-ci ?*
- *Ah ben juste après, ça permet de libérer l'équipe du matin à l'heure*
- *D'accord*
- *Si vous voulez à deux heures moins quart l'équipe du soir arrive, on se sépare, puisqu'on est deux infirmières du matin et deux du soir donc ça permet de se séparer*
(interruption par une troisième personne qui vient chercher quelque chose dans la pièce)
- *Oui donc on se sépare en deux*
- *(acquiescement)*
- *Et on fait une relève chacune d'une moitié du service. Donc les deux équipes du matin après elles peuvent partir et les deux équipes du soir se retrouvent et on communique après nos*
- *D'accord alors oui ça fait, ça fait, deux fois une relève*
- *Voilà alors la relève après en équipe est plus brève hein parce que en infirmière en fait comme on fonctionne, celles du soir on est séparées, il y en a une qui assure plus les soins et l'autre plus les préparations donc du coup c'est celle qui assure plutôt les soins qui a besoin vraiment de connaître tous les petits détails, l'autre un petit moins voilà quoi c'est...*
- *D'accord*
- *Il faut bien aménager en fonction des possibilités*
- *Oui bien sûr je comprends*
- *Alors voilà c'est pour ça que du coup cette réunion hebdomadaire est très importante parce qu'on a un médecin gériatre qui a beaucoup, beaucoup d'informations, qui rencontre les familles, et qui peut pas nous dire tous les jours tout ce qu'elle sait, parce que sinon elle passerait son temps à*
- *(acquiescement)*
- *Faire des relèves aussi donc voilà, ça nous permet d'avoir un petit peu des informations complémentaires quoi*
- *D'accord*
- *Voilà*
- *D'autres choses dont vous, que vous avez vu évoluer aussi bien au niveau du long séjour que du court séjour, puisque vous avez fait un petit peu des deux, surtout moyen séjour d'ailleurs ; et puis au niveau des évolutions vous, pas seulement de la gériatrie mais du métier de soignant ?*
- *Ah ben oui, de toute façon c'est clair que, c'est ce que je vous disais avec le court séjour on a beaucoup plus de soins médicaux*
- *(acquiescement)*
- *Et ce qui veut dire beaucoup plus de soins veut dire beaucoup moins de temps à passer auprès des patients finalement que ce qu'on voudrait quoi. C'est pour ça que l'équipe mobile nous sauve un petit peu nous parce que ça nous permet de prendre un petit peu de temps pour discuter avec les patients*

- Beaucoup plus de soins parce qu'il y a beaucoup plus de personnes
- *Avec des pathologies plus importantes*
- Qui ont un âge avancé ? D'accord. Parce qu'elles ont un âge plus avancé qu'il y a quelques années c'est ça ?
- *Oui, il y a aussi la question de l'âge mais je sais pas si c'est que la question de l'âge, je crois qu'il y a aussi la gestion des pathologies plus... quand on était en long séjour, quelqu'un qui avait un problème d'insuffisance cardiaque important était muté en cardiologie*
- En cardio, ouais
- *Alors que maintenant on gère directement dans le service de court séjour*
- D'accord
- *Sauf bon, problème extrême, mais*
- (acquiescement)
- *Excusez-moi, moi aussi j'ai*
- (rires) vous avez un rhume ?
- *Oui*
- Je vous en prie...
- *Voilà, donc là-dessus effectivement ça évolue un peu, donc la dessus on a plus de soins, plus de temps à consacrer aux soins et moins de temps finalement à consacrer, qui est aussi un soin hein, à l'écoute du patient quoi*
- (acquiescement)
- *Voilà. C'est ce qu'on fait je vous dit bien, en équipe mobile, on prend une heure à écouter un patient un petit peu, voilà et voir un petit peu plus les besoins. Les besoins là on les voit mais un petit peu j'allais dire en fonction de l'évolution*
- D'accord
- *Ou alors les soins, le peu qu'on a entrevu lors des soins quoi....*
- Sinon qu'est-ce qui a changé depuis.... Depuis quelques années, où depuis plus longtemps que ça ?
- *Ben qu'est-ce qui a changé... oui les patients sont peut être de plus en plus âgés forcément oui, mais bon moi c'est pas ça qui.... Qui gêne parce que ça veut pas dire plus âgés, plus dépendants je pense*
- (acquiescement)
- *Moi je les trouve pas forcément plus dépendants quoi*
- D'accord
- *Je dirais même qu'il y a parfois des patients très âgés qui sont moins dépendants que d'autres beaucoup plus jeunes hein*
- (acquiescement)
- *Donc c'est pas.. oui c'est pas là-dessus que je... par contre on a.... bon c'est vrai aussi que c'est le moyen séjour qui veut ça et le court séjour, j'allais dire un turn over très important, c'est-à-dire qu'on a beaucoup de patients qui viennent pour une pathologie et puis bon il s'avère qu'à domicile c'est difficile, et puis finalement on arrive à adapter donc ils repartent et puis ils reviennent au bout de trois mois parce que finalement ça devient impossible donc beaucoup ce qu'on appelait passé un temps en plaisantant « l'allé retour » quoi en fait hein c'est des gens qui*
- *Oui, oui*
- *On fait plusieurs tentatives à domicile pour se décider pour une*
- D'accord

- *Alors ça peut être une décision à cause du patient qui finalement est peut-être pas suffisamment prêt pour rentrer en institution, ou à cause de la famille*
- (acquiescement)
- *Voilà, là aussi le problème des familles*
- *Les familles sont très présentes ?*
- *Sont très présentes oui*
- *Oui ?*
- *En règle générale très présentes... oui, oui.... D'ailleurs ici les visites sont acceptées toute la journée hein, il n'y a pas*
- *Ah oui, il n'y a pas d'horaires de visites ?*
- *Non, non, non il n'y a pas d'horaires de visites.*
- *D'accord*
- *Du moment qu'ils respectent les soins, bon les choses comme ça hein mais c'est établi dès le départ et ils peuvent venir*
- *D'accord*
- *A volonté. Mais je pense que c'est important pour les patients âgés parce qu'on a besoin, nous aussi, d'avoir les familles et eux aussi, voilà je crois... de ce côté-là on travaille ensemble hein*
- *Oui*
- *J'allais dire qu'ils font partie de notre équipe aussi quelque part*
- *Oui, bien sûr*
- *Voilà.*
- *Et votre métier il vous plaît pourquoi ? Qu'est-ce qui vous intéresse dans votre métier ?*
- *Ben c'est vrai que je suis restée beaucoup en gériatrie et que je suis pas vraiment attirée, j'ai jamais trop été attirée par d'autres services médecine ou autre parce que*
- (acquiescement)
- *Les patients âgés ça me convient tout à fait quoi*
- (acquiescement)
- *Alors... après il y a le travail d'équipe qui me plaît bien hein...*
- *Oui, d'autres choses qui vous plaisent ?*
- *Ah ben le fait qu'on évolue tout le temps hein parce que... parce qu'il y a plein de choses..... bon je sais pas comment vous l'exprimer mais il y a des choses qu'on faisait et qu'on fait plus, il y a des choses nouvelles qui arrivent régulièrement, c'est le côté intéressant des choses quoi*
- *Sur le plan technique, sur le plan... ?*
- *Alors sur le plan technique oui, je dirais qu'avec l'avancée dans le temps le plan technique, oui il y a des choses nouvelles mais bon c'est peut être pas la priorité pour moi, c'est bien je veux dire les choses nouvelles, les choses adaptées, c'est bien*
- (acquiescement)
- *Mais moi c'est plus sur l'approche psychologique je pense... voilà....*
- *Et qu'est-ce qui a évolué alors, sur cette approche psychologique ?*
- *Ben je trouve qu'on est quand même beaucoup plus à l'écoute quand même, bien que je dise qu'on ait de moins en moins de temps euh... enfin je sais pas, si c'est que je le voyais pas quand j'étais plus jeune infirmière, ou c'était quand on débute souvent c'est plus les soins techniques*
- (acquiescement)
- *Qui priorisent, mais je trouve qu'on est plus à l'écoute quand même, des gens et... bien que ça devienne pas toujours forcément pas toujours plus facile, parce que c'est vrai que des fois il y a des accrochages avec les familles, voilà hein, dû à plein de choses hein, plein de choses qu'on*

peut comprendre mais des choses aussi qu'on peut ne pas comprendre et pas avoir envie d'accepter à certains moment hein c'est

— (acquiescement)

— *Ça c'est vrai que la conjoncture est pas toujours facile mais*

— (acquiescement)

— *Mais je voyais pas le côté avenir des patients âgés avant, bon faut dire que je travaillais aussi en long séjour donc c'était leur lieu de vie hein*

— Oui

— *Mais là on voit plus l'évolution après, essayer de proposer autre chose, essayer de le faire accepter, essayer de...*

— (acquiescement)

— *De choisir le mieux, de*

— D'accord. Donc c'est surtout de cette dimension psychologique qui

— *Oui ce serait plus cette dimension psychologique*

— Qui est plus importante maintenant ?

— *Oui ! Oui, oui, parce que je vous dis le côté technique oui, il y a plein de choses importantes mais voilà bon, on prend hein*

— (acquiescement)

— *Parce qu'il y a plein de choses qui sont intéressantes et qui sont très bien mais voilà pour moi c'est pas forcément... il faut que ce soit en corrélation avec un côté psychologique aussi quoi, voilà*

— (acquiescement) D'accord. Et s'il y a des difficultés dans l'équipe, comment vous le gérez ? Vous avez des groupes de paroles, des espaces qui sont prévus ou pas ?

— *Alors on n'a pas spécialement de groupes de paroles, on en a eu à un moment donné, où on a eu un psychologue qui était envoyée au niveau du service, pour les patients, et qui parfois intervenait pour l'équipe quand il y avait problème.*

— Oui

— *Alors on ??? plus à ce moment-là quand il y avait des gens en soins palliatifs, en fin de vie*

— Oui

— *Là quand les gens sont en fin de vie et que ça pose problème, un problème de conscience dans l'équipe on le sent, les gens sont pas forcément d'accord, tout le monde n'est pas forcément d'accord sur la façon de prendre en charge... voilà, quand ça pose soucis, le médecin fait appel souvent à l'équipe de soins palliatif de l'hôpital qui intervient donc de l'extérieur et chez qui il y a une psychologue, qui à ce moment-là, après avoir étudié un peu le patient, peut intervenir au niveau de l'équipe pour essayer de réexpliquer et puis écouter un peu les demandes de chacun quoi*

— D'accord. Et ça se produit souvent ça ? Qu'elle intervient ?

— *Pas très souvent je dirais, pas très souvent. Parfois on le regrette un peu, parce que parfois, c'est un peu ce que je ressens de plus en plus, c'est que les choses vont tellement vite que, la décision de prise en charge palliative est pas facile à prendre hein, c'est souvent là que ça pose problème quoi, passe-t-on en soins palliatifs, les passe-t-on pas ? Une équipe dirait ben quand même on s'acharne un petit peu, le médecin dirait que pour le moment la famille n'est pas prête, ça va être difficile, voilà, c'est la dessus souvent que le temps que la décision soit prise le patient décède rapidement et si l'équipe de soins palliatif ne peut pas intervenir même un ou deux jours après le décès, si elle intervient huit jours après c'est déjà trop tard hein, parce que les gens ont plus envie d'en parler parce que... voilà, même si pourtant ça pourrait être utile mais les gens n'ont pas*

envie de rester dix minutes de plus sur le temps de travail pour écouter des choses sur quelqu'un qui est décédé, pour qui ils ont tourné la page quoi

- Oui, oui. Ils préfèrent occulter un certain nombre de souffrances ?
- Voilà, tout à fait oui
- Il y a beaucoup de souffrance au travail dans les services comme ça ?
- *Il y en a ! Beaucoup.... L'avantage d'être dans un service où on fait pas que du palliatif c'est que, j'allais dire on compose, c'est-à-dire on fait pas que des patients qu'on voit évoluer positivement quand même hein, souvent bon il y en a qui arrivent à repartir à la maison alors que quand ils sont arrivé on aurait dit qu'ils seraient incapable de repartir, donc je pense qu'on se raccroche un petit peu à ça quand c'est comme ça*
- (acquiescement)
- *Et puis on a un médecin qui est très proche de nous quand même, le docteur***** est quand même très proche de nous hein, en tant que chef de service, et qui peut parler facilement avec son personnel en cas de soucis donc*
- D'accord
- *Je crois que ça ça va être également*
- Oui, bien sûr. Et votre cadre infirmier aussi ?
- *Ah oui aussi, oui, oui, très, très présente et aussi quelqu'un qui est très, très proche psychologiquement et des patients et de l'équipe quand même quoi, sans être dans la compassion, et voilà, oui je pense que ça c'est important aussi parce que je pense qu'elle arrive à déceler quand même quand il y a des soucis, elle arrive à prendre les personnes un peu à part si c'est vraiment une personne qui se sent pas bien et puis, puis on arrive quand même bien à partager, c'est-à-dire que si on se sent pas apte un jour à s'occuper d'un patient parce que... parce qu'on sent qu'aujourd'hui ça ira pas avec, ou soit parce que c'est un patient qui est agressif et qu'on s'en est occupé tous les jours e que le sixième jour et ben c'est plus possible on passe la barre à d'autres*
- D'accord
- *Il n'y a pas de difficultés de ce côté-là... même au niveau de l'équipe soignante, on partage aussi au maximum, alors ça c'est pareil hein, dans tout le service on essaye de travailler en binôme, c'est-à-dire que ce soit pas les infirmières d'un côté et les aides-soignantes de l'autre*
- (acquiescement)
- *On essaye de partager les choses alors bon... il y a parfois des petites tensions, comme dans tous les services hein*
- Bien sûr
- *Voilà des fois les aides-soignantes trouvent qu'on n'intervient pas assez, ou vice versa mais bon ça... je trouve qu'encore l'équipe discute bien, les choses sont dites quoi*
- Ok
- *Les choses sont dites. Je crois que c'est pour ça aussi que moi je me suis toujours sentie bien dans l'équipe alors du coup... bon je m'y suis sentie bien, j'allais dire je crois que c'est aussi dû au fait que j'ai fait pas mal d'années de mi-temps*
- Ah, d'accord
- *Parce que c'est vrai qu'il y avait parfois des charges de travail qui sont lourdes, avec des patients lourds à gérer sur le plan médical avec beaucoup de soins, beaucoup de mouvements, euh on fait du plus, c'est-à-dire qu'on est à vingt-huit patients mais qu'on peut monter à plus*
- (acquiescement)
- *Donc on a des chambres qui sont adaptées à eux et qui prennent trois lits*
- (acquiescement)

- *Et quand il y en a beaucoup comme ça avec beaucoup de travail l'équipe souffre, et quand j'étais à mi-temps, l'avantage de venir comme ça entre coupée, j'étais un peu la personne, voilà, qui relâchait un petit peu, parce que moi j'avais pas la pression en arrivant de plusieurs jours de repos et c'était « ça va aller, aujourd'hui c'est plus calme, on va s'en sortir, voilà, c'était un petit peu ça, je crois que*
- D'accord
- *C'était un peu comme ça qu'on le ressentait, on me le disait un peu souvent donc « oui bien sûr toi tu as l'avantage d'être à mi-temps » donc voilà, ben j'en profite quoi (rires)*
- (rires)
- *Et c'était un peu...*
- Et vous faites des astreintes de nuit aussi ou il y a une équipe de nuit ?
- *Non, il y a une équipe de nuit*
- Il y a une équipe de nuit ?
- *Oui, oui. Il y a une équipe de nuit*
- D'accord. Et des astreintes de weekend bien sûr ?
- *Ah oui, oui, oui*
- C'est des astreintes de combien ?
- *Alors en infirmière on a un roulement qui est sur sept semaines, et on fait trois weekends.*
- Trois sur septembre
- *Voilà*
- D'accord.
- *Trois dimanches j'allais dire, c'est pas trois weekends.*
- Oui ça peut être samedi dimanche ou dimanche lundi
- *Voilà on peut travailler oui tout à fait.*
- C'est un roulement équilibré d'après vous ?
- *Oui. Il a été modifié il y a quelques temps de ça pour justement augmenter un petit peu au niveau personnel le dimanche, puisqu'avant on était une infirmière du matin et une du soir le dimanche, donc on n'accueillait pas des patients des urgences le dimanche, c'était pas, il n'y avait pas d'entrées*
- (acquiescement)
- *Alors que vu qu'au niveau des urgences parfois ça bouscule un peu, on nous a mis une infirmière supplémentaire sur le weekend pour pouvoir accueillir les entrées même le dimanche.*
- D'accord
- *Mais... je pense pas qu'on ait trop de difficulté sur tout ce qui est weekend. C'est pas quelque chose qui m'a... au contraire, enfin je vais pas dire que j'apprécie de travailler les weekends, comme tout le monde j'aime bien avoir des weekends de repos mais au niveau de l'ambiance de travail le dimanche c'est pas pareil quoi c'est*
- (acquiescement)
- *Il y a beaucoup moins de pression*
- Il n'y a pas d'examen ?
- *Il n'y a pas d'examen !*
- Pas d'opération, de choses comme ça
- *Voilà, tout à fait ! Je crois que même les patients sont plus détendus parce que, bon on a beaucoup moins de choses à leur faire aussi hein*
- (acquiescement)
- *Voilà. Donc c'est appréciable aussi*

- D'accord
- *L'équipe est plus restreinte mais ça fonctionne bien aussi.*
- Si vous deviez donner une définition du bien être psychologique au travail, qu'est-ce que vous mettriez derrière ? ... pour vous, évidemment hein !
- *Oui, oui, bien sûr ! Moi je crois déjà qu'il faut bien s'entendre avec ses collègues,*
- (acquiescement)
- *C'est important parce que.... Parce qu'on peut avoir des problèmes aussi à l'extérieur et que c'est bien de dire les problèmes on les laisse à la porte et on pense à autre chose mais parfois c'est difficile de les laisser à la porte et d'avoir quelqu'un dans l'équipe qui prend cinq minutes pour vous écouter je pense que c'est important aussi quoi... c'est pour ça que la relation avec ses collègues, et ça peut être, quand je dis collègues c'est au sens large*
- Oui, oui, oui
- *C'est au sens large, aussi bien infirmière que cadre, que médecin, que voilà, c'est tout le monde hein*
- Bien sûr
- *Voilà, après, il faut faire un travail qui plait, qui motive quelque part*
- Oui mais comment ? Qu'est-ce qui peut motiver... ?
- *Qu'est-ce qui peut motiver ?*
- (rires)
- *Qu'est-ce qui peut me motiver... je sais pas, effectivement l'évolution des soins, de toute façon..... alors quand on disait les nouvelles techniques de soins, il y a les techniques, techniques, au sens techniques mécaniques j'allais dire presque*
- (acquiescement)
- *Mais il y a aussi de nouvelles choses qui apparaissent de plus en plus, de nouvelles approches puisque'on parlait psychologie, de nouvelles approches psychologiques importantes*
- Oui, par exemple ?
- *On a eu des formations, tout un tas de formations sur la psychologie des patients, enfin sur l'approche des patients déments, agités, des choses comme ça qui, qui font du bien hein, qui sont bonnes à prendre*
- Bien sûr
- *C'est intéressant d'aller un petit peu à l'écoute de tout ça je trouve*
- (acquiescement)
- *D'ailleurs les formations en générales aussi sont, et quand je dis formations ça peut être formations ou colloques où on rencontre d'autres soignants, on voit... faut pas trop rester dans son petit cocon quoi hein voilà, il y a d'autres gens autour, il y a d'autres villes autour, d'autres façon de faire autour et ça fait du bien d'aller écouter un peu ce qui se passe à coté*
- (acquiescement)
- *Même si on n'apprend pas forcément à chaque fois des choses nouvelles mais de savoir un petit peu comment fonctionnent les autres et l'auto satisfaction des fois ça fait du bien*
- (rires) bien sûr
- *Hein je crois que*
- Oui
- *Qu'on voit que ce qu'on fait finalement c'est bien, qu'on n'est pas un grand hôpital ici à Firminy donc voilà de voir que finalement*
- Non mais on peut faire des choses très bien

- *Voilà, tout à fait, je crois que de temps en temps d'aller voir un petit peu ce qui se passe, il y a le colloque infirmier à Paris où on va un petit peu régulièrement avec le service et c'est des choses à dimension un peu plus larges et voilà*
- (acquiescement)
- *Où on n'apprend pas forcément des nouvelles techniques mais on apprend des choses et on se dit que ça va. Après on peut appliquer des nouvelles choses hein, pourquoi pas. Donc tout ça c'est important aussi pour le bien être, je crois que voilà, savoir être bien dans son travail mais savoir évoluer aussi quoi... alors évoluer bon dans mon cas personnel ça veut pas forcément dire évoluer en allant papillonner ailleurs*
- Oui, oui
- *Pour moi je me sens bien ici donc évoluer dans ce genre de service pour moi il n'y a pas de soucis hein*
- (acquiescement)
- *Alors évoluer, l'équipe mobile pour moi était une manière d'évoluer hein c'était une nouvelle approche des patients, c'était*
- Bien sûr
- *Tout en restant rattacher avec ce genre de service et*
- (acquiescement)
- *Voilà c'était une façon d'évoluer effectivement*
- *D'accord. Est-ce qu'il y a d'autres ingrédients qu'il faudrait mettre dans le bien-être, qui manquent ?*
- *.....Dans le bien-être.... Après bon il y a tout ce qui est, les conditions de travail, les contraintes d'horaires, les contraintes voilà*
- *Pas le bien-être physique hein, le bien-être psychologique*
- *Oui, oui, oui, oui, oui*
- D'accord
- *Oui, oui parce que bon comme bon ben je crois que c'est pas spécifique à Firminy et c'est pas spécifique au service hein, je crois que voilà le fonctionnement veut qu'en fonction des congés, des arrêts maladie parfois on nous téléphone la veille pour venir travailler le lendemain, si c'est pas le matin pour travailler le soir donc voilà il faut arriver à concilier ça avec sa vie familiale quand même hein voilà si vraiment on sent qu'à ce niveau-là ça marche plus là ça pose problème quoi*
- *Et là ça arrive souvent qu'on vous demande de revenir sur vos temps de repos ?*
- *Alors je dirais que depuis que je suis à temps plein beaucoup moins. Quand j'étais à mi-temps, j'avais pris un mi-temps pour mes enfants et c'est vrai que mes enfants ont grandi et qu'après j'avais beaucoup moins de contraintes de ce côté-là donc c'est vrai que j'étais un petit peu j'allais pas dire la roue de secours mais bon c'est vrai que j'étais quand même disponible pour venir et que c'était très souvent qu'on me téléphonait pour que je vienne je le reconnais. Après, après voilà, moi j'avais pas... au niveau familiale ça me posait pas vraiment de grosses contraintes*
- D'accord
- *Voilà c'était pas non plus trop difficile, mais c'est vrai que ça arrivait très souvent et ça arrive encore qu'on me téléphone bien sûr oui. Bien sûr, on le sait s'ailleurs hein, parce que, il suffit qu'on sache qu'il y a une collègue qui est en arrêt, ça tombe la veille du weekend, c'est pas forcé qu'il y aura quelqu'un pour remplacer, on s'attend toujours à ce que, voilà, alors après... ça, la gestion aussi plus générale de l'hôpital, les contraintes d'horaires deviennent de plus en plus difficile, voilà, les contraintes comme ça font parties aussi du bien-être hein je crois que*
- *Pourquoi ça devient de plus en plus difficile ? Parce qu'il y a toujours eu des contraintes d'horaires dans les métiers de soins*

- *Oui*
- *Pourquoi c'est plus dur maintenant ?*
- *Bah disons que là on arrivait quand même sur les temps à avoir trois semaines de congés l'été par exemple*
- *Oui*
- *Euh, les équipes sont importantes puisqu'on est quand même six sept infirmières, six infirmières qui veulent toutes leur congés l'été, quand on leur dit faut pas partir sur vos weekends de travaille, il faut faire attention de pas partir à plus de deux ou trois etcetera...*
- *C'était pas ça déjà avant ?*
- *C'était un petit peu ça mais je trouve qu'on avait quand même plus facilement du personnel*
- *Pour remplacer ?*
- *Pour remplacer*
- *Ah c'était ça alors*
- *Ouais, il me semble hein avoir moins vécu de difficultés de ce côté-là, il y en a toujours eu hein, ça a toujours été problématique*
- *C'est des intérimaires qui venaient ou, non ?*
- *Pas forcément, je pense qu'on arrivait plus à s'auto suffire dans les service, là c'est ce qu'on nous demande aussi le problème j'allais dire c'est qu'on est presque à couteau tiré, c'est-à dire que dès qu'il manque une personne ça manque, c'est difficile*
- *(acquiescement)*
- *Voilà donc bon si c'est un jour on fait venir quelqu'un sur un jour de repos mais il faudra le rendre, c'est toujours, voilà*
- *Oui*
- *Alors là on a quand même, sur le moyen séjour on fonctionne avec une équipe, enfin une équipe d'une infirmière ou deux qui sont volantes sur le moyen séjour, il y a trois services de moyen séjour donc bon, on a quand même des possibilités hein, c'est pas non plus bouché hein je dirais pas ça mais il y a des services qui ferment l'été aussi pour pouvoir faire fonctionner justement le personnel de remplacement hein donc ça fonctionne comme ça mais c'est vrai que je trouve qu'il y a plus de tensions à ce niveau-là quoi*
- *D'accord*
- *Après ça peut être variable en fonction du personnel, par exemple à une époque on était plusieurs mamans à avoir des enfants en âge scolaire*
- *(acquiescement)*
- *Donc évidemment tout le monde voulait un peu les vacances scolaires*
- *Bien sûr*
- *Là pour le moment l'équipe est un peu mitigée avec quelques infirmières plus anciennes comme moi dont les enfants sont plus en âge scolaire donc ça pose pas de problèmes, avec d'autres plus jeunes donc voilà, c'est bien plus facile, je crois que*
- *Oui, oui, c'est certains*
- *Voilà il y a plein de choses qui rentrent en jeu hein donc on trouve vite des difficultés en se disant ça devient difficile mais c'est pas forcément parce qu'il y a moins de remplaçante c'est parce que l'équipe a changé et que voilà quoi*
- *(acquiescement)*
- *Les contraintes sont plus les mêmes*
- *Les contraintes sont plus les mêmes !*
- *D'accord. D'autres choses que vous avez envie de me dire ?*

- *D'autres choses que j'aurais envie de vous dire... Dans l'évolution de ma profession on m'a longtemps demandé si je voulais pas assurer la fonction de cadre*
- (acquiescement)
- *Et je pense que, c'est justement quand je vous parle de toutes ces histoires de roulement, de choses comme ça, c'est ça qui m'aurait le plus gêné parce que la gestion du service je trouve ça très intéressant, je l'ai assuré un petit peu, plus ou moins intérimaire pendant un mois ou deux par ci par là quand on avait un problème de cadre, la gestion du service non, ça me pose pas de soucis, mais la gestion du personnel je pense que c'est ça le plus difficile*
- (acquiescement)
- *Et ça c'est vraiment quelque chose qui... qui fait pas du tout envie dans la fonction de cadre hein*
- *Et oui parce qu'on gère des êtres humains*
- *Voilà*
- *C'est pas la même chose (rires)*
- *Tout à fait et... non et puis je trouve qu'on est un petit peu coincé entre ce que souhaite le personnel et entre ce qu'autorise l'administration et on fait un petit peu le relai parce que malheureusement on n'a pas de baguette magique pour faire les choses et que voilà, c'est une position qui est très difficile et que j'envie pas du tout quoi*
- *Donc sans regret ?*
- *Sans regret, oui, oui, sans regret... sans regret...*
- *D'accord... Bon vous voyez d'autres choses à rajouter ?*
- *Non je sais pas, j'ai dit pas mal de choses (rires)*
- *Non, non c'est vous qui jugez hein, donc on arrête le*
- *Je sais pas si*
- *Comme vous voulez*
- *Si vous avez d'autres questions plus*
- *Non moi je laisse plutôt les gens libres de me dire ce qu'ils ont envie de dire, je veux pas les orienter par des questions parce que ce qui compte pour moi c'est de savoir comment vous vivez votre métier, est-ce que vous le vivez mieux qu'avant, moins bien qu'avant ou pareil, voilà, c'est un peu tout ça qui m'intéresse, et puis*
- *Moi je trouve toujours mon métier intéressant ça c'est sur et voilà, j'arrêtera pas*
- (acquiescement)
- *Du point de vue familial on en parlait à une époque parce que justement j'ai trois enfants donc mon mari me disais après tout, il existe la préretraite hein*
- *Oui*
- *Euh j'ai mes quinze ans de services largement, je pourrais l'envisager mais je vous avoue que c'est pas quelque chose qui me fait spécialement envie dans la mesure ou finalement ce que je fais m'intéresse quoi, j'ai pas envie d'arrêter, c'est un beau métier le métier d'infirmière*
- *D'accord*
- *Je suis pas saturée hein (rires)*
- *D'accord (rires) bon ben c'est bien tant mieux*
- *Oui tant mieux hein, il vaut mieux pour moi mais c'est vrai que... non mais après il me manquerait le contact avec les patients, et je crois qu'après vingt ans passé dans les équipes comme ça, le contact avec l'équipe, bien que l'équipe change hein*
- *Oui, oui*
- *Ça fait pas vingt ans que je suis avec les mêmes personnes hein*
- (acquiescement)

- *Mais je crois que ce contact d'équipe, ce contact me manquerait aussi, voilà donc*
- D'accord
- *Je trouve que c'est toujours motivant le métier d'infirmière, je crois qu'il y a pas....*
- (acquiescement)
- *Il y a des difficultés hein des choses plus difficiles que d'autres, comme dans tous métiers hein*
- D'accord oui parce qu'on parle beaucoup du métier d'aide-soignant, du métier d'infirmière et du burn out
- *Oui*
- Mais l'expérience montre que c'est pas généralisable
- *Mais je crois qu'il faut, non, voilà, après je crois que bon ça peut arriver hein des moments, moi ça m'est arrivé aussi dans ma carrière des fois de me dire j'en ai marre, je ferais peut être autre chose, faire autre chose mais jamais faire autre chose de carrément différent je pense que faire autre chose, l'avantage de l'infirmière c'est qu'il y a quand même pas mal de choses possibles autre que de travailler dans un service à l'hôpital quoi*
- *Oui, oui, oui bien sûr*
- *Après il y a d'autres ouvertures ailleurs et s'aurait plus été ça que*
- (acquiescement)
- *A un moment donné je m'étais dirigée justement sur une petite maison de retraite, qui est une maison de retraite aussi donc ça restait le même type de travail avec peut-être d'autres responsabilités un peu différentes et puis finalement non, bon je crois que j'ai joué un peu la sécurité hein j'en sais rien mais oui voilà je crois que j'étais pas prête à lâcher l'hôpital, le service, l'équipe, tout quoi.*
- D'accord. Bien et ben écoutez je vais arrêter le petit magnéto et je vous remercie.

Entretien Madame Sylvie Ra. (aide-soignante en gériatrie, court et moyen séjour)

- Donc je vais vous redemander votre nom et votre prénom s'il vous plaît
- *Oui alors Ra.*
- *Voilà, Sylvie*
- Sylvie. Donc vous êtes
- *Aide-soignante*
- Aide-soignante donc en gériatrie, c'est court séjour hein ?
- *C'est court et moyen séjour. Les deux*
- D'accord. Et ça fait longtemps que vous êtes dans le service ?
- *Ça fait sept ans*
- Sept ans, et avant ?
- *Avant ben j'étais toujours sur Firminy mais j'étais plus volante. Voilà donc volante ce qui veut dire un petit peu tous les services de gériatrie, de médecine, de chirurgie, voilà*
- D'accord
- *Et après j'ai passé, parce que j'étais pas encore aide-soignante, j'étais faisant fonction de, après j'ai passé finalement mon école parce que je voyais que je faisais de plus en plus l'aide-soignante donc j'ai réussi mon école ben il y a sept ans, huit ans puisque je suis venue, tout de suite après mon école je suis venue là*
- D'accord. Et vous êtes sur l'hôpital depuis longtemps au total ?
- *Depuis, j'ai commencé en quatre-vingt-cinq, quatre-vingt-six et depuis quatre-vingt-dix-neuf sans arrêt. Parce que j'ai eu un troisième enfant, c'est ce qui a fait la coupure de quatre-vingt, quatre-vingt-seize pardon, quatre-vingt-cinq je vous ai dit, non quatre-vingt-quinze*
- Quatre-vingt-quinze (rires) donc j'ai noté quatre-vingt-dix-neuf
- *Oui voilà, enfin ce qui compte c'est sans arrêt depuis quatre-vingt-dix-neuf*
- Ok, donc voilà, j'ai noté sept ans dans ce service
- *Voilà*
- Comment vous voyez votre métier ? Comment vous le ressentez déjà, comment vous le vivez, et puis comment vous en voyez les évolutions ?
- *Alors, déjà comment je le vois, c'est-à-dire donc toujours, ça c'est peut être propre à la personnalité, c'est toujours la personne qui est notre point d'intérêt*
- (acquiescement)
- *Voilà donc la personne âgée, notamment dans ce service-là, donc c'est ben je dirais services à la personne, les besoins de la personne, c'est elle le centre de... des soins. Voilà. Ici ce qui est bien, moi j'aime ce service parce que justement il y a du changement, c'était le point positif, j'avoue que je ne voulais pas aller dans un service ou c'est toujours les mêmes personnes, que ce soit du long séjour, alors que là court et moyen séjour ça permet justement de changer régulièrement de personnes donc d'être au plus près justement de la personne et vraiment de s'en occuper le plus possible, je trouve qu'on est plus attentif à des personnes qu'on connaît pas justement que d'être dans la routine, voilà.*
- D'accord
- *L'avantage de ce service c'est qu'on n'est pas dans la routine.*
- (acquiescement)

— *Sinon, bon moi je m'y sens bien, on a une bonne équipe et je crois que ça y fait beaucoup parce qu'on est quand même un service assez lourd, assez difficile au niveau pathologies aussi, voilà, moi qui ait tourné même que ça fasse sept ans je trouve que c'est un des services quand même plus lourd qu'ailleurs*

— *Oui*

— *Ce qui est reconnu aussi par pas mal de personnel*

— *Plus lourd à cause de*

— *Plus lourd au niveau, ben au niveau patients, au niveau pathologies parce que du fait qu'on fait des entrées des urgences alors que dans les autres services ils n'en font pas on a beaucoup de changements par jour, voilà si mettons on a besoin de rentrer un homme et qu'on a que des chambres femmes il va falloir faire beaucoup de changements, des chambres seules qu'on a besoin, il y a beaucoup de mouvements dans le service*

— *D'accord, d'accord*

— *Et ça de plus en plus*

— *Ah bon, et comment vous l'expliquez ça ?*

— *Alors et bien, je ne sais pas trop comment l'expliquer parce que justement sur les sept ans j'ai trouvé qu'il y avait cinq ans qu'on avait un rythme à peu près correct et là ça fait deux ans où on est à un rythme beaucoup plus fort, beaucoup plus accéléré*

— *Ah oui ?*

— *Justement on remplit les lits, bon ben tous les jours hein constamment, mais parfois on fait des lits supplémentaires et on est à un service je dirais un peu de plaque tournante donc le renouveau est tout le temps là et le rythme s'est accéléré avec les années. Ça serait un petit peu le point négatif de ces années-là.*

— *Depuis deux ans surtout ?*

— *Oui*

— *Est-ce que c'est qu'il y a plus d'entrées aux urgences ?*

— *Peut être*

— *Je sais pas hein*

— *Enfin ça doit être dû à ça parce que nous ces entrées aux urgences c'est le point qu'on a en plus par rapport aux autres services*

— *Oui, oui*

— *Les autres services bougent moins donc nous on est toujours dans le, ça bouge tout le temps*

— *D'accord*

— *Donc c'est vrai qu'on est plus dans le, moi je trouve qu'avec le temps c'est plus difficile, maintenant qu'il y a cinq ans. Bon après j'ai pris cinq ans, six ans, sept ans d'âge peut être aussi (rires) mais bon, oui si physiquement ça fait quand même un an, malgré qu'on ait quand même pas mal de moyens ici, on a quand même les lèves-malades, les verticalisateurs, on a des moyens de soins, on a beaucoup de choses qu'on n'exploite, faut reconnaître, qu'on n'exploite pas non plus à fond parce que bon on n'a pas le temps, voilà, c'est souvent aussi ce manque de temps du fait qu'il y a plus de patients sur des pathologies lourdes, donc qui nous prennent plus de temps, il y a ça aussi qui est, on peut pas se dire oui j'ai trente patients, vingt-huit, trente patients, on va pas s'en occuper de la même façon à une période qu'à une autre parce que les patients sont pas les même, qu'on ait trente patients qui se débrouillent pas tout seul mais presque ben sans problème*

— *(acquiescement)*

— *Mais quand on a sur les trente patients, vingt-deux vingt-trois patients qu'il faut vraiment s'en occuper c'est-à-dire soit les grabataires soit justement c'est de la psychologie donc il faut, de la*

psychiatrie, c'est plus difficile aussi à rentrer en contact donc on prend plus de temps donc il y a toujours ce compte temps qui malheureusement est toujours trop court.

— Et là les personnes que vous avez depuis deux ans elles sont plus âgées qu'avant ou

— *Non*

— *Non c'est pareil ?*

— *Non, c'est, non je dirais c'est.... Il y a eu quelque chose de changé que c'est plus lourd voilà physiquement et psychologiquement.*

— *D'accord*

— *Je, je sais pas, avant on voyait oui, pas tant de personnes, quand on rentre aussi dans le soin la démence est prise en soin peut être plus qu'avant donc est-ce que c'est ça qui joue dessus....*

— *Parce qu'avant c'était géré comment ?*

— *Et ben je sais pas comment c'était géré mais on se rend compte que les voilà les patients sont peut être au jour d'aujourd'hui, il me semble qu'au jour d'aujourd'hui il y a justement beaucoup plus de pathologies, avant on était peut-être plus restreint, on n'y faisait peut-être pas attention aussi, je trouve que depuis quelques temps, bon là on a du fin de vie aussi quand même chez nous donc ça ça prend du temps*

— *Ah oui en court séjour vous avez des fins de vie ?*

— *Oui, oui, oui*

— *Ah oui pour les soins palliatifs*

— *Des fois voilà, donc c'est pas du pur soin palliatif mais on a parfois certaines personnes qui sont comme on dit cataloguées, étiquetées, je sais pas comment, en soins palliatifs c'est-à-dire qu'on va être confort, il y a l'UMAPS qui passe, pour ces personnes-là oui, ben du coup ça prend plus de temps*

— *D'accord*

— *Le personnel est un peu mieux, donc on est mobilisé donc c'est tout de l'intérêt pour nous, au niveau du métier*

— *(acquiescement)*

— *Mais au niveau toujours temps, en bien voilà ce qu'il y a c'est que ça prend du temps*

— *D'accord*

— *Donc ce qui est pris pour l'un n'est pas pris pour l'autre donc on peut pas... je trouve qu'on est dans un rythme, ouais plus, plus rapide qu'avant. Enfin qu'on ait moins de temps qu'avant, voilà.*

— *D'accord*

— *Puisque du fait que les patients sont plus lourds on peut pas se dire je passe vingt minutes chez tant, non le temps est en fonction de la personne qu'on a en face de soi, donc ça peut être un quart d'heure, vingt minutes, une demi-heure, trois quarts d'heure, une heure, et c'est de plus en plus que le patient demande du temps, voilà. C'est pour ça qu'on a du coup, et ben, pour nous ça fait une plus grosse prise en charge*

— *(acquiescement)*

— *Et qu'est-ce que ça génère ce sentiment d'avoir moins le temps ?*

— *Et bien au départ on dit oh là là, il faut toujours qu'on court, nous sur notre point de vue à nous c'est toujours il faut qu'on coure, il y a des fois et ben malheureusement on sait qu'on a tel patient à faire donc on va aller un peu plus vite vers une autre, donc on n'est pas satisfaite de ce qu'on fait*

— *(acquiescement)*

— *Après on se met aussi en position de dire mais j'ai quand même fait le maximum, je n'ai pas bâclé mon travail, je n'ai pas, j'ai fait ce que j'avais à faire, pas dans le temps que j'aurais voulu*

— (acquiescement)

— *Voilà mais je l'ai quand même fait même si j'ai pas pris ce temps là*

— D'accord

— *On se, je dirais on se positive en disant j'ai quand même fait ce que j'ai pu parce que même quand c'était passé un temps un peu plus lourd on se disait avec les médecins mais voilà nous pour nous ça va pas, finir des toilettes à midi et quart, midi et demi, non, ça nous va pas, c'est pas bien, on enchaîne directement sur le repas derrière « oui mais est-ce que vous avez fait votre possible, est-ce que vous avez... » je dis oui bien sûr parce qu'on est toujours dans cette optique-là*

— (acquiescement)

— *On est quand même soignant, on a des patients donc oui on a cette conscience professionnelle, enfin je parle pour moi, après c'est chacun fait ce qu'il veut (rires)*

— (rires)

— *Mais oui sinon si c'est pour partir et broger sur ce qu'on n'a pas fait non, moi je fais la part des choses quand je suis au travail c'est du plus que cent pour cent mais dès que je sors ça serait pas normal que je pense à certaines choses, ça veut dire que j'ai pas été jusqu'au bout de mon soin ou de ce que je voulais faire, voilà je suis un peu exigeante, enfin un peu, beaucoup exigeante*

— (rires)

— *Parce que bon voilà j'arrive, je suis référente aussi quand il y a des élèves, pourquoi, ben parce que j'ai ce carré là et j'ai ces exigences-là, on me le dit, je suis quelqu'un, oui, ben oui d'exigent, de pénible, je dis oui je suis pénible, je le sais mais je veux que ce soit comme ça*

— (rires)

— *Voilà, mais du coup c'est nous qu'on le prend sur nous, et c'est ça qu'on a voulu faire ressortir ces deux dernières années dont notamment cette année deux mille dix, qui était plus difficile, bon beaucoup de changements de collègues aussi et ben ça c'est*

— Ah oui il y a eu beaucoup de turn over ?

— *Oui, que ce soit aide-soignante et infirmier et moi personnellement ouais ça a joué sur mon moral, ça a joué ...*

— Et vous savez pourquoi ils sont partis sans indiscrétion ?

— *Ben il y a des arrêts maladie, des maternités, il y a des bonnes choses, des moins bonnes choses*

— D'accord

— *Voilà c'est la vie, mais moi je suis très terre à terre et très accrochée à ce que je fais et ouais, d'avoir perdu des collègues, ce changement de collègues trop d'un coup*

— (acquiescement)

— *Oui moi ça m'a porté, ça a été lourd passé un temps, les patients qui étaient plus lourds, la surcharge de travail, le changement de collègue*

— Oui il faut le temps de se réhabituer à d'autres personnes

— *Oui, oui, et ben oui en sept ans mine de rien on construit beaucoup de choses*

— Ah bien sûr c'est important sept ans

— *Donc là il y a eu un renouveau à faire entre l'année deux mille neuf, deux mille dix qui joue quand même sur la personnalité de soi-même quoi, il y a un vrai travail à faire, donc il y a peut-être tout ça aussi pourquoi j'ai ressenti que c'était plus lourd parce que tout ce changement, j'en ai beaucoup parlé, je suis quelqu'un qui parle beaucoup d'ailleurs ça se voit (rires)*

— (rires)

— *Mais c'est, enfin pour moi c'est un avantage parce que je garde rien pour moi justement, tout est extériorisé*

- (acquiescement)
- *Donc quand il y a quelque chose qui va pas vous le savez tout de suite parce que je peux pas le garder pour moi donc je trouve que c'est un bon point pour moi aussi*
- Ah ben oui bien sur
- *De parler et de dire les choses, comme ça il y a pas de quiproquo que ce soit dans le travail, vie personnelle, entre collègues, nouvelle, pas nouvelle c'est carte sur table tout de suite, voilà. Donc c'est, après il y a le double positionnement à faire entre l'ancienneté et le nouveau*
- (acquiescement)
- *Et je pense que c'est pour ça aussi que j'ai ressenti cette lourdeur, à cause de tous ces changements aussi*
- Oui bien sûr, il faut renouveler l'équipe quoi c'est ça, reprendre des habitudes
- (acquiescement), *bien les intégrer pour ce qu'on veut, c'est vrai qu'on est exigeant*
- (acquiescement)
- *Parce qu'on a des médecins exigeants, une cadre exigeante donc, moi je suis exigeante (rires), ça fait beaucoup d'exigeants*
- (rires)
- *Et donc la pression c'est vrai elle est là, elle est là*
- D'accord. Vous êtes combien d'aides-soignantes ?
- *En tout on est dix*
- Dix
- *Voilà, quatre le matin, et deux le soir*
- Vous m'avez parlé tout à l'heure de stagiaires, vous avez des stagiaires aides-soignantes ou élèves infirmières ?
- *Oui, oui, oui, et souvent*
- Souvent ?
- *Voilà, souvent*
- Donc c'est, vous parliez d'être référente
- (acquiescement)
- Ça veut dire que ça c'est du travail en plus
- *Oui*
- Quand on a un étudiant qu'il faut suivre
- *Et ben oui mais pour moi ça fait partie de notre métier parce que bon nous on a été encadré à un certain moment, on a besoin d'encadrer, il y en a qui aiment pas mais moi comme je vous dit, du fait peut être de mon exigence j'aime que ce soit carré, cadré, donc les si cette personne je veux qu'elles travaillent avec moi je veux qu'elle ait de bonnes bases donc au contraire je suis toujours partante, oui ça prend donc plus de temps*
- (acquiescement)
- *Donc on essaye de choisir les bons moments, les bons patients justement, pour encadrer ces élèves, que ce soit infirmier ou aide-soignant*
- (acquiescement)
- *Et pour moi c'est un plus mais un plus positif*
- D'accord
- *Voilà, pour moi*
- D'accord. Est-ce qu'il y a des choses qui ont vraiment évolué là en sept ans ? Puisque ça fait sept ans que vous êtes dans le service. Des choses qui ont changé soit en négatif soit en positif hein, peu importe.

— *Et bien là (souples) après au niveau organisation, au niveau.... Je dirais.... Changé non, enfin changé non, parce que c'est, l'organisation on la créer, et après en fait on essaye de la garder cette organisation donc c'est justement plus difficile de la faire partager pour que ce soit comme on veut, pour que ce soit, enfin comme on veut, pas nous dans les règles de l'hygiène, dans les soins, dans les règles, c'est toujours ce côté-là qui prime pour nous, au niveau aide-soignant*

— (acquiescement)

— *C'est toujours ce côté, les quatre points forts de notre métier quoi, la relation, le confort, le bien-être, le soin, voilà c'est ça, donc est-ce que ça a augmenté, enfin pour moi non parce que moi oui j'ai augmenté dans ce sens-là puisque du coup je suis référante alors qu'avant je l'étais pas*

— (acquiescement)

— *Donc oui c'est un point positif mais est-ce que ça a changé vraiment je sais pas, je saurais pas comment.... Une évolution... une évolution, tout dépend de qui vous avez en face en fait*

— Oui

— *C'est-à-dire qu'il y a des gens qu'on voit tout de suite qu'ils sont à l'écoute, qu'ils entendent, qu'ils écoutent ce que vous dites, il y en a qui s'en fichent mais bon, vous vous lâchez pas votre prise, écoutez moi je, comme on dit aux élèves, je vous apprend, je t'apprends, je te donne tout ce que je peux te donner, ce que je sais, après tu en fais ce que tu veux, voilà, mais qu'est-ce qui aurait changé en sept ans.... Au niveau de l'évolution non,*

— *Je sais pas, est-ce qu'il y a des nouvelles contraintes, des nouvelles lois, des nouvelles règles, qui sont arrivées, ou pas*

— *Ah ben il y a toujours des choses qu'on n'arrive pas à mettre en place style les écritures c'est vrai que ça pour nous aides-soignantes c'est difficile encore les relèves*

— *Oui, c'est des relèves papier ce sont pas des relèves informatiques*

— *Voilà*

— *D'accord*

— *Je pense que c'est pour ça que c'est difficile, parce que justement cette relève papier on a entre les médecins, les infirmiers qui font leur tour, on n'a jamais les classeurs au bon moment*

— *Ah oui*

— *Avant oui, donc voilà, cette évolution a été faite puisqu'avant c'était tout au pied du lit et qu'on écrivait au fur et à mesure, maintenant justement pour le secret professionnel ce n'est plus au pied du lit puisque c'est dans des classeurs que les médecins gardent quand ils font leur tour mais du coup nous on y a moins accès donc du coup on écrit moins*

— *D'accord*

— *On écrit moins au niveau de relèves, on fait l'essentiel, c'est-à-dire tout ce qui est nos pictogrammes de soins, ça on s'efforce de le faire au maximum mais parfois, vous voyez là à cette heure ils sont toujours pas fait parce que les médecins ont toujours le classeur*

— *La visite est pas finie ?*

— *Voilà, donc du coup et ben après, et ben après on zappe, après il y a le repas, après il y a le change et après c'est la relève et des fois on se dit ou là là mince j'ai pas fait mes pictogrammes et ben du coup ça passe*

— *Alors du coup comment font les médecins quand ça va être informatisé, puisque quand ils feront la relève ils vont pas des balader avec l'ordinateur (rires)*

— *Et ben je ne sais pas. Alors comme on disait, est-ce que chacun on aura ce qu'on avait entendu, nos boitiers lorsqu'on fera nos soins c'est-à-dire que ça sera, justement ça sera fait tout de suite*

— *Ça sera enregistré immédiatement ?*

— *Voilà et ça c'était le bon point malheureusement du papier qui était au pied du lit (rires)*

— (acquiescement)

— *Ça c'était le bon point, donc c'est vrai qu'on a voulu faire bien pour le secret professionnel tout ça mais applicable finalement c'est moins bien*

— D'accord

— *Au niveau applicable, par contre c'est vrai que je trouve que c'est mieux que si les familles, s'ils veulent quelque chose c'est plus avec le personnel, les médecins, que ce soit au pied du lit c'est vrai que c'était de l'indiscrétion*

— Oui et puis il y avait les visites aussi qui en profitaient

— *Voilà, que ça regardait personne donc ça c'est vrai que c'est un plus mais au niveau pratique pour les aides-soignantes c'est un moins*

— D'accord

— *Parce que voilà, on ne fait pas au fur et à mesure donc si on n'a pas nos relèves, si on n'écrit pas nous même sur nos relèves moi après je serais incapable de vous dire ce matin qu'est-ce qu'elle a mangé, qui a été à la selle, parce que si on ne marque pas au fur et à mesure bon ben*

— Oui on oublie, bien sûr

— *J'avoue que j'ai besoin de papier encore*

— Ah oui oui pour mémoriser

— Voilà

— D'autres choses comme ça que vous voyez dans les changements

— *Alors ce qui est bien c'est au niveau des formations, c'est vrai que lorsqu'on a besoin.... Bon on a eu la manutention, on a eu les massages, on a eu la prise en charge de la personne démente justement, comment la gérer, comment lui répondre, euh, toutes les formations ça oui, ça c'est sûr que c'est un plus, même si comme toutes les formations on ne peut pas appliquer complètement ce qu'on apprend mais ça nous donne des pistes, ça nous donne des ouvertures, on sait un peu plus comment répondre, heureusement voilà, ça c'est*

— Et vous avez des formations toutes les années ?

— *Et bien c'est, c'est ce qui passe au niveau de l'établissement, donc savoir si on est intéressé ou pas*

— (acquiescement)

— *Là j'avoue moi il y a un petit moment, justement sur cette année 2010 que j'en ai pas faite euh parce que je, je, j'ai pas vu quelque chose, enfon ou j'avais déjà fait d'ailleurs, parce que c'est des formations qui sont renouvelables*

— Oui

— *Mais c'est vrai que*

— Et en 2011 vous allez en avoir ?

— *Je ne sais pas. Je ne sais pas ce qu'il y a sur, encore, on n'a pas eu de... parce que souvent bon c'est affiché, bon bah voilà telle formation, des fois c'est plus pour les infirmières, des fois c'est pour les deux*

— (acquiescement)

— *Donc là non, en 2011 je sais pas ce qu'il y a en vue pour l'instant, en tout cas pas que j'ai, que je n'ai pas faite quoi*

— D'accord

— *Celles qui reviennent, bon ben si j'ai déjà fait c'est pas*

— (acquiescement)

— *Et puis bon les collègues ce qui est bien c'est que du fait que les collègues y vont aussi des fois je dis « oui je l'ai fait mais je me souviens plus qu'est-ce qu'on avait, qu'est-ce qu'on avait dit*

déjà... » donc ça c'est bien aussi le renouveau du fait que tout le monde y aille ça nous remet dans le bain

— Oui, bien sûr

— Voilà. Donc les formations, voilà ça c'est des choses bien.

— Ok. D'autres choses ?

— Après.... Non je dirais, enfin pas qui me viennent à l'idée, comme ça des fois bon en parlant si vous avez un point je dirais c'est vrai, des fois je dis, ou j'avais pas pensé justement à tout ce qui était les relèves

— Les hôpitaux sont tous dans les démarches d'accréditations ?

— Oui

— Donc est-ce que c'est quelque chose que vous ressentez dans votre niveau ?

— Ben nous on l'a eu il n'y a pas longtemps, donc oui parce qu'il y a une pression des médecins, des cadres, de... du coup de faire un peu plus attention, parce que c'est vrai qu'on parle dans les couloirs mais ça c'est la vie d'un service

— (acquiescement)

— Et je trouve que des fois c'est un peu théâtrale qu'on nous demande cette semaine-là « faites attention à... », alors qu'on sait très bien, oui quand même on est adulte, on est quand même conscient de ce que ça coûte aussi pour l'hôpital hein

— (acquiescement)

— Donc oui c'est vrai qu'on va faire un peu plus attention, mais enfin moi je trouve qu'on est quand même pas mal et on va pas chercher de gros efforts bon hormis voilà pas trainer dans les couloirs et discuter ou parler de telle personne, mais ça c'est, ça fait partie du secret professionnel qui malheureusement devrait être appliqué tout le temps

— (acquiescement)

— Et que, qui s'applique pas, parce qu'on peut pas à chaque fois qu'on veut parler à quelqu'un aller dans un bureau, voilà ça c'est encore une chose qui n'est pas applicable mais non moi je trouve pas que ça a été plus stressant ou plus

— D'accord

— Ou

— Ça a pas donné de surcharge de travail ?

— Non

— Non ?

— Enfin, non, oui et non, surcharge de travail, au niveau aide-soignant non, peut être au niveau plus je dirais A.S.H. tout ça, parce qu'il faut que tout soit un petit peu dans le, dans ce qu'on voit, mais non nous, on s'occupe pareil des patients, on fait les même choses, non.

— D'accord

— Non il n'y a pas de... faire comme d'habitude hein....

— On me disais aussi, enfin il y a avait différentes personnes à l'hôpital qui me disais que c'était plus difficile maintenant au niveau des congés, on a l'impression que les remplacements sont plus compliqués à faire, qu'il n'y a plus

— On en vient de plus en plus à l'auto remplacement. On s'auto remplace. C'est-à-dire que si vous allez demander un jour

— C'est votre ressenti ce que d'autres personnes m'ont dit

— Non, non, ah oui oui bien sûr

— Oui

— *C'est mon ressenti je crois que voilà, un point négatif qui vient depuis plus d'un an aussi c'est, voilà c'est s'auto remplacer*

— *Et pourquoi depuis plus d'un an ? En quoi c'était différent avant ?*

— *Parce qu'avant on nous en demandait pas autant*

— *Sur quels points ?*

— *Euh et ben on nous en demandait pas autant, enfin nous on le voit, par exemple vous posez un jour, et puis finalement vous vous rendez compte que c'est une collègue qui vous le fait, bon sans l'avoir demandé je veux dire, c'est des arrangements de plannings, alors qu'avant on demandait, on avait une remplaçante*

— *Qui était pas forcément du service ?*

— *Voilà, les volantes, voilà*

— *D'accord*

— *Alors que maintenant par exemple moi je vais dire tiens lundi j'ai besoin de mon jour je vais poser un C.A. j'ai ma collègue qui va me dire tiens je suis du soir lundi alors que je devais pas travailler, et ben finalement c'est mon soir qu'elle faisait, donc ça s'appelle de l'auto remplacement, et ça on se rend compte que c'est de plus en plus mais c'est, c'est, c'est automatique, enfin je veux dire on nous le demande pas, c'est géré, enfin bon le cadre gère, le gère comme ça*

— *Le gère en interne*

— *Voilà, voilà*

— *Parce qu'il doit pas pouvoir faire autrement*

— *Oui, voilà, oui, on n'incrimine pas elle hein, mais on se rend compte voilà, que c'est de plus en plus comme ça en fait, qu'on se rend compte qu'on a des jours qui changent, ou un jour en plus, tiens j'étais de repos, je suis plus de repos, ah mais toi t'a posé un jour, alors qu'avant ça on le voyait pas. On avait nos repos, nos semaines, voilà*

— *Et ça créer des tensions ça ou pas ?*

— *Euh des tensions, pas des tensions mais on se le dit quand même*

— *Oui*

— *Il y a quand même la remarque, après on le dit, je sais bien que tu n'y es pour rien, parce que c'est une question de, c'est géré plus haut hein*

— *(acquiescement)*

— *Mais tiens j'aurais dû être du repos lundi et puis finalement je suis du matin ou je suis du soir*

— *(acquiescement)*

— *Alors il y a quand même la réflexion*

— *D'accord*

— *Alors que ça avant il n'y avait pas*

— *Et il y a moins de personnel qui peut faire les remplacements ou*

— *Je sais pas après comment ils gèrent... oui on sait que c'est un quota de toute façon, de remplaçantes qu'ils doivent avoir alors est-ce qu'on leur demande, est-ce qu'on demande à nos cadres de d'abord voir si on peut s'auto remplacer avant de demander mais c'est que notre déduction à nous hein ça*

— *(acquiescement)*

— *On le sais pas en fait, on nous donne pas d'explications, c'est comme ça et voilà, on essaye de s'arranger au maximum, même pour les vacances d'été, on se concerte nous d'abord*

— *Oui*

— *Pour justement que ça cause le moins de blocages pour que tout le monde ait sa période, donc déjà nous on se concerte avant que ce soit ou imposé, ou décalé, ou....*

— (acquiescement)

— *Et c'est vrai que ça on trouve que c'est pas normal, on devrait avoir nos trois semaines sans soucis, sans se dire non là je peux pas prendre*

— *Donc là c'est pas le cas ?*

— *Non*

— *Vous avez jamais trois semaines d'affilées ?*

— *La plupart si, moi j'en prends que quinze mais c'est personnel donc mais ça bloquerait aussi si j'en prenais trois de toute façon je le sais, ça fait qu'automatiquement du coup j'ai pris l'habitude d'en prendre que quinze, seize, dix-sept jours quoi*

— *Et puis après vous en prenez dans l'année ?*

— *Voilà, je garde une semaine en septembre ou quelques jours... après bon c'est un train de vie aussi mais je vois, chaque fois, si on pose toutes trois semaines automatiquement il y a des décalages donc finalement pour éviter les conflits, les décalages et ben moi personnellement déjà je prends quinze jours, en espérant que je les ais ! Donc je touche du bois jusqu'à présent on n'a pas eu de soucis (rires) on n'a pas eu de soucis, parce que voilà, justement on s'arrange avant, de dire tiens moi j'ai posé ça la mais bon je peux décaler un peu voilà. Et après c'est le cadre qui voit*

— *Donc ça suppose de bien s'entendre*

— *Oui*

— *De bien communiquer*

— *Voilà, le bon point c'est vrai qu'ici on a une bonne équipe... d'ailleurs tout ce qui est, enfin les remplaçantes qui viennent et tout, apparemment c'est ce qu'il se dit, « c'est vrai que chez vous il y a une surcharge de travail c'est plus lourd, mais toujours c'est votre équipe qui ressort », je dis bon ben ça fait plaisir, mais là l'équipe change donc c'est pour ça qu'on veut amener les nouvelles à essayer de garder cette bonne entente qu'on a*

— (acquiescement), *c'est important*

— *Donc pour l'instant ça marche ! (rires)*

— (rires)

— *Heureusement ! Voilà*

— *D'accord. D'autres choses que vous voyez à me dire ?*

— *Si vous me dites des idées (rires) sinon bon ben c'est vrai que.... Bon là d'année en année c'est vrai qu'on nous a, moi je trouve qu'on nous en demande plus, malheureusement les supérieurs ont dit que*

— *Mais plus sur quel plan ?*

— *Alors plus au niveau justement des patients, des levés, des couchés, je trouve qu'ils voient pas, ils voient pas justement cette charge, par exemple chez nous c'est plus lourd, on a plus de personnes qu'on manipule avec les machines, qui sont plus lourdes mais faut quand même, il faut quand même lever tout le monde, il faut quand même coucher tout le monde*

— *Et ça ça a été une loi qui a été, non ?*

— *Non, non, non, c'est une exigence, c'est une exigence de service, il y a dans.. enfin nous ce qu'on a voulu faire ressortir c'est que pourquoi nous on a ce travail supplémentaire, enfin c'est pas supplémentaire parce que bien sûr que le patient doit être levé, mais un patient qui est lourd dans notre organisation on ne peut pas lever, coucher, lever, coucher, lever, coucher, on va le faire pour le repas parce que c'est important mais après on va pas dire mettons dans l'après-midi de le refaire pour le refaire dans le soir.*

— (acquiescement)

— *Non, avec la charge du reste du service*

— Et ça on vous a demandé de les lever plus souvent dans la journée ?

— *Oui*

— Ah bon ?

— *Oui*

— D'accord

— *C'est, si vous voulez c'est, bien sûr que c'est pour le bien être du patient, bien évidemment, mais des fois les médecins ne voient pas que de lever une heure, on vous demande de lever une heure oui mais justement c'est ce levé d'une heure qui nous coute plus de manipulations, plus de temps, que quelqu'un qu'on va lever à midi et qu'on va recoucher le soir, parce que oui on va le lever le matin, on va le relever le midi, on va le recoucher, on va le relever à quatre heure pour remanger le soir mais c'est pas... si c'est des personnes faciles, bien sûr que ça va se faire ! Mais si c'est des personnes plus difficiles voilà, les médecins je trouve ne voient pas le temps qu'on y passe*

— D'accord

— *Et le temps qu'on passe vers eux et bien c'est du temps encore une fois qu'on n'a pas pour les autres. Ou alors le poste de huit heures et demi et bien souvent on finit pas à huit heure et demi*

— (acquiescement)

— *Il finit à neuf heures moins quart, neuf heures moins dix*

— (acquiescement)

— *Et ça c'est pas, ça c'est pas reconnu par notre hiérarchie... on est dans ce, cette exigence, tout le temps de faire au plus, au plus près, oui mais il y a des fois on est fatigués, il y a des fois on se dit « ben écoutez on el lèvera tout à l'heure parce que là c'est midi dix, stop », voilà*

— Et parce que c'est peut-être plus des grosses pathologies qui fait qui faut les mobiliser ou pas?

— *Des fois nous on en voit l'utilité, des fois on en voit moins l'utilité, parce qu'on a quand même du matériel, on a des lits qui se mettent en position fauteuil*

— (acquiescement)

— *Donc c'est comme si on passait, si on était levé. Mais je pense qu'au vu, à la vue des médecins c'est pas la même chose d'être dans un lit que dans un fauteuil, bien sûr que ça fait mieux d'être dans un fauteuil mais parfois le levé d'une heure pour certaines personnes, pour nous on bataille nous et pour le patient on se dit mais où est l'intérêt*

— Ils le souhaitent peut être pas non plus

— *Voilà. Mais il faut le faire quand même !*

— D'accord

— *Voilà, donc c'est ça l'exigence un peu plus supplémentaire chez nous*

— (acquiescement) D'accord, je comprends.

— *Parce que des fois les remplaçantes qui viennent me disent mais voilà tu vas ailleurs dans un autre service une personne on la lève pas*

— (acquiescement)

— *Une personne comme ça même pour une heure, non, on va beaucoup la mobiliser*

— (acquiescement)

— *Certes, pour la positionner ça veut dire mettre un coup à droite, un coup à gauche, devant, enfin sur le côté, mais voilà on va pas la lever pour une heure et voilà, c'est tous ces petits plus qui nous font une surcharge pour nous*

— D'accord

— *C'est ces petits plus qui sont pas forcément*

— *Ça c'est plus récent d'après ce que vous disiez*

— *Oui*

— Mais c'est peut-être plus le souhait de certains médecins

— *Oui. Oui, oui c'est pour ça que je vous disais chez nous, c'est pour ça que je vous dit, c'est vraiment, nous notre médecin est très exigeante et donc du coup voilà, on lui dit « mais des fois vous voyez pas... » « oh mais c'est bien partout pareil » non, non (rires)*

— (rires)

— *Non c'est pas partout pareil (rires) donc voilà des fois on a du mal à se faire entendre, on dit pourtant hein, on le dit mais on n'est pas entendu. Mais bon c'est comme ça, après bon on sait qu'on a un service*

— Ou alors ça doit être important pour elle

— *Oui, oui donc bon nous des fois, des fois c'est difficile donc des fois on se dit, moi je sais qu'il m'a eu arrivé de dire non, non je vous lèverais pas maintenant là stop il faut, on verra à une heure et demi je dis pas*

— (acquiescement)

— *Mais là faut*

— Vous pouvez en discuter avec elle ?

— *Euh oui, oui, oui*

— *Oui ?*

— *Ben ça aussi c'est un petit peu mieux, maintenant et puis du fait d'être là depuis un moment aussi il y a une certaine relation qui s'installe, il y a, on a, oui moi je reconnais que je dirais, voilà j'irais lui dire « écoutez, non je l'ai pas levé exprès maintenant pour ci ou pour ça, je verrais à une heure et demi » « bon ben d'accord alors » voilà, il y a, je pense qu'elle a, quand même malgré tout on est entendu, un peu plus*

— (acquiescement)

— *Il y a pas très longtemps hein mais voilà, de dire maintenant non, on l'a pas fait pour ça, par contre oui bien sûr il faut avoir une raison comme quoi on l'a pas fait, c'est parce que j'avais pas envie ça ça marche pas, mais c'est vrai que ce serait pas bien non plus donc voilà. Pourquoi ça a pas été fait, je le ferais plus tard et puis si plus tard ça a pas été fait ben tant pis, par contre demain je vous promet que ça sera fait, on arrive à jouer sur ce tableau là parce que nous on peut pas tout faire et tout gérer en un poste c'est, il y a des fois c'est pas possible*

— (acquiescement)

— *Voilà*

— Si on devait parler du bien être psychologique au travail, qu'est-ce que vous mettriez derrière ?

Pour vous...

— *Pour moi (rires) Le bien être psychologique.... Je dirais de nous faire plus confiance, de nous laisser faire notre travail, de... elle le sait elle m'a dit « mais je sais que vous faites tout ce qu'il faut » elle me dit « je vais pas vous dire merci tous les jours », je lui ai dit « mais c'est pas ça qu'on attend, c'est simplement nous quand on, tous ces efforts quand vous nous demandez pour vous c'est normal mais pour nous ça nous a demandé beaucoup encore pour vraiment faire tout comme vous souhaitez, tout pour que, oui on a fait trois pour cent de plus, oui on a que des lettres positives, oui mais ce que vous voyez pas c'est que c'est mis, c'est pris sur nous, sur notre, sur nos efforts, sur notre surplus », c'est ça qu'on a voulu, enfin la fois qu'on a eu cette réunion lui montrer c'est qu'on fait tout notre possible pour que ce soit positif mais ce qu'elle ne voit pas c'est que regardez le mal de dos il y a un an j'en avais pas, ça fait un an que j'ai mal au dos, pourquoi ? parce qu'on s'est rendu compte que tous les petits plus, et ben tous les petits plus à la fin de la journée et ben au bout d'un moment le petit plus c'est lourd à porter. Oui je comprends*

— Vous parlez de votre médecin gériatre ?

— *Voilà*

— D'accord

— *Voilà, du fait de ces exigences... elle le sait qu'on fait le maximum mais nous on le voit pas, elle nous le reconnaît pas donc pour nous on a l'impression qu'elle nous en demande toujours plus*

— (acquiescement)

— *Donc de temps en temps elle nous dirait, elle dit « regardez les lettres positives », je lui dit « oui mais les lettres positives on le sait, parce qu'on fait tout pour, le patient nous le dit, mais vous, on aimerait un peu plus de reconnaissance de notre, de notre médecin » donc elle le sait puisqu'on l'a dit ouvertement, on l'a dit lorsqu'une fois par an on fait un peu la, on souhaite la nouvelle année et on en profite justement pour faire le bilan, et cette année voilà il y a quelque chose de différent par rapport aux autres années mais peut-être parce que maintenant on a un, on a un terrain aussi plus relationnel, on a osé dire ces choses-là que jusqu'à présent on disait pas,*

— (acquiescement)

— *Et c'est vrai que c'était peut-être une période aussi difficile, on a eu une fin d'année bien chargée donc je crois que ce jour-là, que ce soit aides-soignantes et infirmiers on en a profité pour dire ce qu'on ressentait*

— (acquiescement)

— *Et que voilà, de temps en temps elle nous dirait « oh là là et ben ce mois-ci... » voilà, un peu plus de reconnaissance.*

— D'accord

— *Elle le sait hein, elle le sait mais bon je sais pas, est-ce qu'elle arrive pas à le dire, ou est-ce que pour elle c'est normal...*

— *Et de la part de votre cadre infirmier il lui avait fait passer l'info ? Enfin elle lui avait fait passé l'information ou... ?*

— *Je sais pas après, parce que c'est vrai que le cadre lui entend beaucoup plus de choses puisqu'elle est là plus souvent, et puis on me dit, on a un cadre ça, au niveau relationnel, qui est super quoi*

— (acquiescement)

— *Je veux dire qui que ce soit, si on a envie d'aller la voir on peut y aller on est écouté, s'il y a des choses à transmettre normalement c'est fait*

— (acquiescement)

— *Mais voilà. Donc du coup on n'a pas de résultats donc on sait pas si ça a été entendu, pas entendu... voilà, il n'y a eu que ce jour-là qu'on a posé nous-même on a dit les choses et que donc notre médecin les a bien entendues, elle a dit « mais je sais », et ben oui mais dites-nous un petit quelque chose*

— (rires)

— *(rires) oui on ne demande pas à ce qu'on soit remercié tous les jours, mais voilà je sais pas de temps en temps dire ou alors quand il y a eu quelque chose de vraiment spécifique vraiment on a fait au maximum, voilà, dire « ah ben alors là pour ce patient la prise en charge elle a été très bien, vous avez vu la famille contente » oui mais et vous ?*

— (acquiescement)

— *C'est ce petit truc qu'on attend nous de la part du médecin, cette reconnaissante un peu plus*

— (acquiescement) *Il y a d'autres choses pour favoriser le bien être psychologique ?*

— *Non, parce que non, parce que bon enfin moi je me sens bien encore dans cette équipe, je me sens bien encore dans ce service, là pour l'instant... je dis pas, enfin bon ça c'est les projets encore c'est sûr que j'ai envie de partir mais bon si c'est à partir ce serait complètement partir mais bon si c'est pour rester sur Firminy je préfère rester là mais parce que j'arrive plus à dire les choses aussi*

— (acquiescement)

— *Voilà, il n'y a rien de caché, il n'y a rien, voilà je pense que sur mon point de vue à moi, j'arriverais à rester là parce que les choses sont dites*

— D'accord

— *Même des fois on a ras le bol on le fait mais bon on le fait alors qu'avant on le faisait pas mais n va le faire oui, on va y aller (rires)*

— (rires)

— *Voilà, c'est peut-être pas plus mal quoi justement de se positionner comme ça enfin bon pour moi*

— Oui, oui bien sûr

— *Voilà, pour moi....Voilà....Il y a quand même plus de positif que de négatif quoi mais des fois on dit on aimerait bien souffler un peu de temps en temps, j'aurais aimé qu'on fasse un roulement pour que les autres aussi voient ce qui se passe chez nous*

— Les autres c'est les autres services ?

— *Dans les autres services, voilà, parce qu'on est trois S.S.R. ; mais il n'y a que chez nous qu'on fait les entrées des urgences*

— Ah d'accord, ah oui

— *Voilà, les deux autres S.S.R. ne le font pas, donc voilà la différence aussi du poids de la charge de travail voilà*

— Bien sûr

— *Et je disais moi ça serait bien qu'on fasse un mouvement mais non ça c'est pas possible pour le suivi, pour l'organisation, ça notre médecin est contre, mais moi j'en arriverais aujourd'hui a ouais, a passé un petit peu le relais, voilà je suis bien mais s'il y avait une possibilité de faire le relais tous les six mois ouais, ça serait le bienvenue aussi*

— D'accord

— *Voilà, suite à toutes ces choses en plus qui font une surcharge pour nous quoi, mais bon c'est le plaisir de faire son métier hein*

— (rires)

— *Heureusement, ah oui, oui, oui c'est ce que je dis, il faut vraiment aimer ce qu'on fait pour être bien déjà*

— (acquiescement)

— *Parce que sinon comme je dis on reste chez soi, voilà c'est ce que je ressens moi, si je suis pas bien je reste chez moi (rires)*

— (rires)

— *Voilà.*

— D'accord. On a fait le tour à votre avis ?

— *Je pense*

— J'ai oublié de vous demander votre âge sans, si c'est pas indiscret

— *Donc quarante-cinq et demi*

— Quarante-cinq et demi

— *J'aurais quarante-six en septembre donc quarante-six pour vous*

— D'accord

— *Au moment où vous ferez la thèse*

— *Voilà ça sera quarante-six (rires)*

— (rires) voilà

— D'accord, c'est bon on arrête le magnéto ou vous voyez d'autres choses à rajouter ?

— *Non, c'est en fonction de vous*

— Ben non moi j'accueille ce que vous me donnez (rires) bon ben écoutez je vais l'arrêter alors en vous remerciant

ANNEXE II

Tableau d'occurrences pour les entretiens de MONTELIMAR

TABLEAU D'ANALYSE THEMATIQUE : COMPTABILISATION DES OCCURRENCES

Hôpital de MONTELMAR				
Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
Mme Riou clinicienne (1) et (2) Mme Soubeyrand oncologie Mme Armand pneumo Mme Jardin IDE psychiatrie (faisant fonction)		Mme Barbolosi oncologie Mme Michalan stérilisation		
Catégorie : Evolutions hospitalières	20			
Thème : changements dans l'hôpital				
Sous thème : manque d'information				
Propos : activités de l'hôpital	1			
Ph T : « vous n'êtes pas de l'hôpital et c'est vous qui me dites ce qu'on y fait, c'est pas mal quand même »				
		Thème : changements dans l'institution		
Propos : perturbations apportées	1 Ba	Sous thème : manque d'information		
« Des difficultés à s'adapter parce qu'on n'est jamais au courant de rien. On voit les changements quand ils arrivent »		Propos : perturbations apportées		
		Ph T : « Il y a eu beaucoup de changements. On a changé de direction, de cadres, il y a eu des changements dans les locaux, dans les soins.... Un peu tout « Des difficultés à s'adapter parce qu'on n'est jamais au courant de rien. On voit les changements quand ils arrivent »	5	
Sous thème : changements dans les services				
Propos : déstabilisation des anciens	2			
Ph T : « Des anciens sont partis, ils ne reconnaissaient plus le service »				
Sous thème : regroupements d'activités dans le service	1 Ar			
Propos : manque de compétences des soignants				
Ph T : « dans le service , on a récupéré la diabéto, l'addicto et la néphro ça fait beaucoup et on n'est pas plus nombreuses. Ce sont des malades qui demandent beaucoup de suivi et qui sont en général très stressés... et puis on n'est pas formés				

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
pour faire de la psycho et ces personnes ont vraiment besoin d'être aidées sur le plan psychologique »				
Thème : plan cancer 2009/2013				
Sous thème : création du poste « infirmière clinicienne » ou « infirmière d'annonce »				
Propos : coopération médecins/IDE	2 Ri			
Ph T : « en ophtalmo, en radiologie, en oncologie, enfin il y a eu plusieurs coopérations médecins infirmières, ça a été discuté aussi des tâches des médecins et des infirmières par rapport au fait qu'il y allait avoir une pénurie en fait de médecins et pas dans un but de remplacement de médecin mais de suppléant on va dire à ce manque »				
Propos : rôle de l'infirmière d'annonce	1 Ri			
Ph T : « ... le patient dans des traitements qui sont assez difficiles avec des effets secondaires importants et conséquents et qui n'abandonnent pas leur traitement, qu'il y ait un accompagnement beaucoup plus suivi on va dire dès lors du diagnostic... »				
Propos : politique de développement de l'hôpital	1 Ri			
Ph T : « et au niveau de l'hôpitalc'était l'envie de créer un nouveau métier d'infirmière »				
Propos : objectif de la loi Berland	1 Ri			
Ph T : « ... enfin Berland au départ quand il a créé ces expérimentations c'était dans le but aussi de faire... un niveau master on va dire, où ... on ait cette possibilité de rester dans le soin, pas passer cadre de santé... Enfin j'avais choisi donc le suivi des maladies chroniques mais ça peut être aussi une équipe d'infirmières qui soient détachées et qui fassent des consultations				
Propos : création du contenu du poste IDE clinicienne				
Ph T : « ce qu'il y a c'est qu'il n'y a rien d'existant, tout est à créerdonc je vais devoir dissenter là-dessus pour que ça puisse se mettre en place »				
Thème : nouvelles lois hospitalières	10			

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
Sous thème : rapport Massé (hospitalisation à proximité du domicile du patient)	5 Ja			
Propos : complexité de l'organisation				
Ph T : « depuis des années, il était dans l'air de délocaliser ces lits, 56 lits qui correspondent au sud de la Drome.... En fait, c'est là où je dis que c'est une histoire politique c'est que si cette action n'avait pas eu lieu, le centre hospitalier du Valmont aurait été, euh comment dire, phagocyté par Valence, c'est-à-dire que c'est le centre hospitalier de Valence qui aurait tout géré... Or, pour rester une entité psychiatrique et autonome, ils ont, ils se sont basés sur le rapport Massé qui dit que l'hospitalisation doit avoir lieu près du domicile du patient. » «deux CMP qui correspondaient à 56 lits qui étaient jusque-là gérés par Montélimar ont été rattachés à CH du Valmont »				
Propos : méfiance des agents	5 Ja			
Ph T : « on n'avait pas une grande confiance en la gestion de l'organisation, enfin de la gestion du personnel du Valmont »				
Catégorie : Relations				
Thème : Relations avec la Direction		Thème : Relations avec la Direction		
Sous thème :		Sous thème : manque de considération	2	
		Propos : non acceptation des contraintes par les jeunes	2	
		Ph T : « Mais je pense que ça ne sera pas comme ça avec les nouvelles. Quand les femmes de ma génération seront à la retraite, ça va changer, les jeunes ne sont pas prêtes à accepter ça...et elles auront raison »		
Thème : Relations avec l'équipe	17	Thème : Relations avec l'équipe	15	
Sous-thème : absence d'équipe	13	Sous-thème : rapport avec les collègues	19Mi	
Propos : isolement	9 Ri	Propos : isolement	5	
Phrase-témoin : « ce qui manque un petit peu c'est d'être avec quelqu'un pour le travail...dans le suivi des patients » « ça		Ph T : Je suis quelqu'un, je vais pas vers les autres facilement, « et j'ai perçu que je ne serais pas		

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
quand on l'a pas, c'est dur »		acceptée parce que je ne rentrais pas dans leur système à elles là »		
Propos : supervision	4			
Phrase-témoin : « on fait une relève un peu rapide par téléphone pour discuter des gens...ça manque un peu »		Propos : convivialité	4	
		« Ph T : « Oui, je cuisine très bien et j'avais fait des gâteaux à une époque et personne ne voulait croire que c'était moi qui les avais fait » « .. Et tout le monde avait apprécié, ça avait mis une bonne ambiance »		
		Propos : déjeuner ensemble	1	
		« Aller manger de temps en temps avec une collègue qui m'a invitée plusieurs fois chez elle »		
		Propos : les échanges avec les jeunes	9	
		Ph T : «Discuter un peu plus avec les filles d'onco.... Je pourrais peut-être leur parler du service avant et voir ce qu'elles pensent du service maintenant » « Elles sont plus jeunes pour la plupart mais sinon, elles voient bien les problèmes du service comme nous les anciennes et elles aimeraient aussi qu'il y ait plus d'échanges avec la cadre » Elles vivent les mêmes choses, on est toutes dans le même bateau et puis petit à petit ça devient un même service ; on sent de moins en moins la différence pneumo / onco puisqu'on soigne toutes des gens qui ont les deux pathologies » « On partage souvent des avis sur les malades, sur leur famille et on a souvent la même façon de voir les choses. On est pas si différentes que ça finalement en tout cas pour les soins. On est toutes infirmières ou aides-soignantes donc c'est un peu normal. D'ailleurs chaque fois qu'il y a un décès, c'est là qu'on se comprend le mieux »		

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
		« Sans doute que devant la mort, on n'est pas différent ».		
Sous-thème : rapports avec les collègues	4	Sous-thème : fusion de deux services	2	
Propos : attaches affectives	2 Ar	Propos : difficultés de cohabitation		
Ph T : « j'aime bien mes collègues, ça m'ennuierait de les quitter » »...j'ai mes habitudes »		Ph T : On leur a fait de la place mais du coup, nous, on a passé au second plan. Des anciens sont partis, ils ne reconnaissaient plus le service. »		
		Sous thème : manque d'égard de la part des jeunes	4	
		Propos : implication « limitée »des jeunes	2 Ba	
		Ph T : « Les jeunes, elles fonctionnent pas comme ça. Elles font leurs heures, c'est tout. Alors quand on leur demande quelque chose de plus, elles disent qu'elles n'ont pas le temps. Moi je sais pas travailler comme ça. A mon époque, on ne comptait pas son temps. Quand il fallait faire un soin pour le malade, on le faisait. On doit leur apprendre comme ça à l'école »		
Propos : rythmes de travail		Propos : non respect vis-à-vis des anciennes	2	
Ph T : « on peut passer plus de 20 ans sans connaître les autres ; avec le travail en temps alterné, les astreintes de nuit les WE, il est difficile de connaître les autres »	2	Ph T : « c'est vrai c'est pas possible d'avoir une vie privée, j'aurais pu avoir quelque chose de prévu.»		
		Sous thème : dénigrement	8	
		Propos : rejet des autres	Mi	
		Ph T : « j'entendais en permanence des réflexions du style « c'est qu'une question de logique, il faut être logique » « je me suis sentie dévalorisée, dévalorisée, dévalorisée... jusqu'à ce que j'ai craqué » « même dans la société...enfin, si je me sens mal aimée... enfin...pourquoi, pourquoi on m'aime pas quoi ? Qu'est-ce que j'ai fait, pourquoi ? »		
Thème : relations avec les autres services				
Sous thème : rencontre avec les autres équipes				

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
Propos : décloisonner les services	2			
Ph T : « et il serait bien de connaître les collègues pour savoir par exemple ce qu'ils ont fait au patient, s'il est passé dans plusieurs services » « on pourrait faire des présentations de ce qu'on fait dans notre service, je suis sûre que ça intéresserait mais quand et où ? »				
Thème : relations avec les médecins				
Sous thème : rapport IDE/médecin	16Ri			
Propos : divergence d'opinion sur le suivi des patients				
Ph T : « c'est pas ton travail, tu t'élargis trop, tu vas pas t'occuper de ça, c'est pas ton boulot, alors sur le coup, je me suis dit là, je sais plus, si c'est pas mon boulot, c'est le boulot à qui ? »	3 Ri			
Propos : sur le rôle de l'IDE	13 Ri			
Ph T : « il faut savoir jusqu'où sont les limites ? » suite p 45 « si on veut que le traitement fonctionne, je veux dire, on peut pas couper...le souci, si on coupe, je veux dire, au moins aiguiller la personne sur un, une personne à qui elle peut s'adresser » « je suis avec les gens quand il balance des traitements, pour le quotidien on va dire, bon il y a des médicaments mais il y a aussi tout ce qui se passe à côté, pour que le traitement se passe au mieux il faut qu'à coté le traitement se passe bien aussi... après il faut savoir jusqu'où effectivement... on va dire mon accompagnement, mon activité... ».				
Thème : relations avec la psychologue	5			
Sous-thème : ses missions	2			
Propos : méconnaissance de son travail	2 Ar			
Ph T : je connais pas ce qu'elle fait, en tout cas, on l'a jamais vue dans le service » « il n'y a pas de psychologue qui peut aider à prendre du recul, à mieux comprendre comment tout ça fonctionne »				
Sous thème : soutien psychologique				
Propos : sécurisant	3			

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
Phrase témoin : « avoir quelqu'un avec qui on peut échanger régulièrement »				
Thème : relations avec le cadre infirmier	6	Thème : relations avec le cadre infirmier	13	
Sous-thème : management	6	Sous thème : management	13	
Propos : même exigence / aux jeunes et aux anciennes		Propos : discrimination/ aux anciennes	2	
Ph T : « elle exige de moi que je sois aussi performante que mes collègues plus jeunes et je sens bien, quelquefois que ça l'énerve, elle pense que je stresse pour rien et que je me crée des problèmes » ... »ça n'était pas le cas avant qu'on récupère les autres patients »	3 Ar	Ph T : « Et puis, notre cadre, elle s'occupe plus des gens d'onco que de nous, les anciens » « Elle est jeune, elle veut faire avancer les choses alors ce que disent les plus vieux..... »		
		Propos : dénigrement	3 Mi	
		Ph T : « La chef avait une semaine de vacances et elle m'avait dit bon quand elle reviendrait ce sera l'ultimatum, ou tu restes ou tu pars »		
Ph T : « il y a mille et une façon de faire comprendre à qq'un qu'il est dépassé » « quand on voit dans le regard des autres : « elle a encore rien compris », ça blesse et du coup, on fait d'énormes efforts » « à la longue, c'est épuisant »	3 Ar	Propos : manque de reconnaissance	8 Mi	
		Ph T : « finalement, elles n'ont pas tort. Pour ce qu'on est reconnu ; C'est pas parce que je fais des choses en plus qu'on me respecte plus » « Elle m'a demandé si je pouvais pas revenir travailler à l'hôpital, elle ne savait pas comment faire, elle était coincée ; Elle m'a fait tout un discours, que je pourrai récupérer quand je veux ; je sais très bien que c'est pas vrai. Qu'elle savait qu'on peut compter sur moi que j'ai de la conscience professionnelle. Tu parles, c'est du pipo. C'est pas la première fois que je me laisse avoir, je sais très bien qu'il n'y aura rien derrière mais j'y suis quand même allée » « ... mais elle s'en fou. Tant que le travail est fait et que le service tourne »		
Thème : relations a. vec les patients		Thème : relations a. vec les patients		

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
Sous-thème : les patients addictifs	10	Sous-thème : exigence des patients	6 Mi	
Propos : suivi du traitement des addictologies		Propos : clients		
Ph T : « c'est pas facile de leur expliquer que le traitement demande beaucoup de suivi et que la réussite dépend d'eux : je pense surtout aux addictologies »	3 Ar	Ph T : « ils estiment qu'ils payent tant par jour et en retour on doit leur donner... et du coup on n'est plus des aides-soignantes on devient des boniches et j'ai du mal ça. » « le relationnel passera mieux avec ces gens-là, enfin parce qu'ils ne vont pas me demander des futilités » « ça fait trois ans que ça dérape mais de plus en plus, ça m'irrite, enfin les patients ils m'irritent complètement » « je crois que j'ai plus envie de m'occuper des autres... je crois que c'est de prendre les gens en charge et bon... Je me dis que peut être... ce sera pas si mal que ça l'oncologie » « voilà j'ai l'impression aussi enfin que la qualité que j'aurais pu apporter enfin que je portais en cardio elle était bafouée parce que les gens en avaient pas besoin, enfin c'est ça aussi le dénigrement »		
Propos : peur des patients addictifs				
PH T : « c'est tendu parfois et heureusement qu'on a les médecins. On a beau dire ,ils craignent plus un homme qu'une femme » « « ils sont souvent en crise enfin, en phase aigüe, c'est stressant »	4 Ar			
Propos : solutions difficiles	3 Sou			
Ph T : « mettre plus de monde ou alors, avoir une équipe qui gère les personnes en état de crise, c'est ce qu'on essaie de faire ailleurs mais on le fait partiellement étant donné le manque de personnel »				
Sous-thème : exigence des patients	3			
Propos : intolérance				
Ph T : « il semble que les gens sont de plus en plus exigeants,	3 Ar			

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
on est parfois leur boy »				
Catégorie : Souffrance au travail				
Thème : composantes individuelles	22	Thème : composantes individuelles		
Sous-thème : personnalité	18	Sous-thème : personnalité	9	
Propos : problème de confiance en soi	5 Ri	Propos : problème de confiance en soi	3	
Phrase témoin : « je me remets toujours en question, par rapport à ce que je fais, mes pratiques, mes savoirs, c'est vrai qu'il y a le retour, les médecins me disent toujours qu'il y a un bon retour » « j'ai toujours eu du mal à accepter les retours par rapport à tout ce que j'ai mis en place » « je me suis dit : tu vas plus du tout, tu fais n'importe quoi » « Le manque de reconnaissance de ce que je fais par ma cadre » « la peur de me tromper dans les soins que je fais » « Si, je crois que je manque de confiance en moi, j'en suis même sûre et malgré mon âge, ça change pas, je crois que j'ai gardé un fond de timidité » « Je crois que j'aime pas déplaire aux autres » « c'est jamais assez...des fois, j'arrive à me le dire mais bon »		Ph T : « Si, je crois que je manque de confiance en moi, j'en suis même sûre et malgré mon âge, ça change pas, je crois que j'ai gardé un fond de timidité ; quand j'étais petite, j'étais très timide. Je n'osais jamais dire « non », et finalement je faisais tout ce que mes frères et sœurs ne voulaient pas faire		
Propos : introspection	4	Propos : amour propre	2	
Phrase témoin : « le psychologue, l'autre fois, il m'a dit : « comment on peut quand il y a du vide, comment on peut accepter... ben ces temps de pauses, ces temps de vide, comment je peux les accepter, moi ? »		Ph T : « Ah non j'ai un tempérament... enfin je suis pas une fille qui fait le dos rond »		
Propos : dépendance de l'autre		Propos : jugements tranchés	4 Mi	
Phrase témoin : « l'excès inverse et du coup, on ne peut plus s'en défaire »				
Propos : difficulté à dire non	4 Ri			
Phrase témoin : « on me propose des choses...si ça m'intéresse..je me dis que c'est important et puis ça me plaît » « je peux pas être de partout mais c'est... là ça a été facile mais pour certaines choses c'est plus difficile »				
Propos : peur du vide d'activité	5 Ri			

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
Phrase témoin : « je ne me laisse pas beaucoup de temps devant moi et quand j'en ai , je crois que je le vis très mal » « m'aider à passer un certain cap » « si je m'arrêtais chez moi 15j, je pense que ça allait être la cata » « j'appréhende tellement ces moments d'isolement...ou alors, avoir un but, partir à un endroit... » « dès que je souffle un petit peu des fois même une heure de temps, je suis pas bien, je suis pas bien » « j'allais être en congés seule et je me sentais pas de...me reposer on va dire (rire) alors que je sais que j'en ai besoin physiquement »				
Sous thème : aptitudes, comportements	4 Ri	Sous thème : aptitudes, comportements	6	
Propos : difficulté à gérer le stress	2	Propos : difficulté à gérer le stress	3	
Ph T : « ce qu'on vit au travail, ce qui pose problème, ce qu'on ressent » « apprendre à me faire moins de souci, ça c'est pas facile »		Ph T : « C'est vrai que je suis très stressée et que j'aurais besoin de me détendre » « Le manque de reconnaissance de ce que je fais par ma cadre, par les collègues aussi et la peur de me tromper dans les soins que je fais »		
Propos : habiletés sociales	2			
Phrase témoin : « si on veut attirer l'autre c'est que dans le même temps on doit peut-être lui apporter qq chose »				
		Propos : inaptitude physique Ph T : « j'ai arrêté un an : j'ai eu beaucoup de problèmes osseux ça s'est terminé par une opération par une prothèse de hanche »	1	
		Propos : difficultés d'adaptation sociale		
Thème : contexte personnel		Ph T : « je pense que si ça passe pas maintenant, ça passera jamais, parce qu'il y a quelque chose qui fait qu'on peut pas, qu'on n'est pas sur la même longueur d'onde et voilà" »	1	
Sous-thème : vie familiale et sociale	15	Propos : méfiance	1	
Propos : difficultés personnelles	5 Ri	Ph T : « j'aime pas ça quand on me passe la pommade où ce genre de chose, j'aime pas (rires) »		

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
		je préfère qu'on me laisse tranquille dans mon coin		
Ph T: « « j'avais été vraiment en difficulté même à ne plus me sentir bien au niveau de mon travail » « on a un contexte familial où on a eu beaucoup de décès effectivement en fait il y a leur grand-père qui est décédé il y a deux ans, leur grand-mère... »				
Propos : soutien au conjoint	3 Ri			
Ph T : il compte beaucoup sur moi et je ne me sens pas à la hauteur pour pouvoir l'aider »				
Propos : soutien aux proches, aux amis	7			
Phrase témoin : « il y a aussi mon amie qui a des soucis » « j'ai l'étiquette un petit peu de mère Teresa »		Thème : contexte personnel		
<u>Sous thème : histoire personnelle</u>	6	<u>Sous thème : histoire personnelle</u>	20	
Propos : dévalorisation de la part du père	4 Ja	Propos : relations avec le père	4	
Ph T : « quand on me fait des compliments, des choses comme ça, j'ai du mal » « j'ai perdu ma mère tôt et c'est mon père qui a pris par rapport au niveau scolaire... à toujours nous mettre un peu en dessous et peut-être justement pour qu'on se bouge un peu plus »		Ph T : « Mon père était, comment dire, pas très communicatif. Je crois que je n'ai jamais discuté seule avec lui pendant toute mon enfance. A part le travail, pas grand-chose comptait »		
		Propos : rejet de la part des autres	3	
		Ph T : « Oui, oui c'est vrai...enfin... euh même dans la société...enfin, si je me sens mal aimée... enfin...pourquoi, pourquoi on m'aime pas quoi ? Qu'est-ce que j'ai fait, pourquoi ? »		
		Propos : sentiment d'être mal aimée (enfant de la DDASS)	4 Mi	
		Ph T : « et du coup bah la, le retour aux sources bah je suis mal aimée, je suis incomprise, enfin voilà quoi » « en fin de compte, elle a dit qu'elle voulait jamais entendre parler de moi voilà » « que pendant quinze jours j'ai souffert souffert... ma mère d'accueil elle m'a jamais aimée, elle a		

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
		toujours fait des différences avec d'autres, ça a toujours été, jusqu'à ce que je parte, que je trouve du travail et que je parte »		
		Propos : fidélité à ses parents adoptifs	1 Mi	
		Ph T : « si j'avais eu à dénigrer je l'aurais fait avant. Je l'ai jamais fait. Ce qu'ils ont fait pour moi, euh même si ma mère elle a fait... en tout cas... même si elle m'a pas apporté d'amour en tout cas elle m'a apporté à manger j'étais au propre enfin... et je peux pas renier ça »		
		Propos : peur que sa mère lui demande de l'argent	5 Mi	
		Ph T : « je suis de la DDASS enfin voilà...) mais sans qu'il n'y ait jamais eu de signature d'abandon donc avec cette nouvelle mentalité de la société « j'ai une fille là- bas, c'est ma fille là elle peut payer pour moi » donc c'est pour ça la retraite moi »		
Propos : relations avec la fratrie	2	Propos : relations avec la fratrie	3	
Ph T : « quand j'étais petite, j'étais très timide. Je n'osais jamais dire « non », et finalement je faisais tout ce que mes frères et sœurs ne voulaient pas faire »		Ph T : « Oui, j'ai toujours été sous la coupe de ma sœur aînée qui était un vrai adjudant ! Un peu comme ma chef d'ailleurs, c'est drôle maintenant qu'on en parle, je trouve qu'elles se ressemblent beaucoup ! » « j'aime pas déplaire aux autres »		
		Sous thème : vie familiale et sociale	8	
		Propos : situation matrimoniale	2	
		Ph T : « Parce que je suis seule ; je suis divorcée depuis un an et je suis toujours disponible pour les autres » « J'ai une fille qui a deux petites filles mais elle se débrouille, alors que d'autres collègues ont des enfants petits ».		
		Propos : ingratitude des enfants	4 Mi	
		Ph T : « , alors pourquoi toi tu pourrais t'arrêter et		

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
		pas papa ? » et ça, ça me blesse au plus profond de moi... »		
		Propos : surprotection de ses enfants	2 Mi	
		Ph T : « je n'arrive pas à trouver la force de les lâcher lâcher, financièrement... mais j'ai peur, la société est tellement pourrie que j'ai peur »		
Thème : manifestations				
Sous-thème : physiques	29			
Propos : ressenti	9 Ri			
Phrase témoin : « ça se voit pas, c'est plus intérieur » « j'ai des problèmes de sommeil, des angoisses » « j'étais fatiguée, épuisée » « Mais avant qu'on ait récupéré la diabéto, l'addicto.... J'étais pas tressée, je venais travailler avec plaisir »	9 Ar			
Propos : TMS				
Phrase témoin : « j'ai été bloquée du dos »				
Propos : nécessité de repos	11 Ri			
Phrase témoin : « des fois, c'est lourd, je me dis il faudrait que tu t'arrêtes...j'ai pas pris de congés.. » « les gens ils me renvoient un petit peu cette image-là : et c'est quand que tu te poses ? »				
Sous thèmes : psychologiques		Sous thème : psychologiques	13	
Propos : sentiment d'isolement	9 Ri	Propos : changer de métier	4	
Ph : « c'est vrai que ce qui manque un petit peu c'est effectivement d'être avec quelqu'un, pour le travail, bon moi je travaille bien avec les médecins, mais je veux dire on n'a pas au niveau relationnel, dans le suivi de patients je veux dire... Ça oui, ça j'en souffre un petit peu ».		Ph T : « je voudrais arrêter et maintenant penser un peu à moi»		
Propos : impact de la souffrance des patients, de la famille	3 Ri	Propos : être chez soi	4 Mi	
Ph T : « Il y a des fois des choses qui sont un peu dures à absorber » « je me suis dit « mais tu vas pas t'en sortir quoi » je me suis vraiment sentie, très mal » «et là je crois que je peux plus porter		Ph T : « , j'étais bien avant quand j'étais chez moi, avec mes deux filles »		

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
		Propos : souffrance psychique	5 Micha	
		Ph T : « ce qui m'est arrivé aussi à la stérilisation j'avais jamais pleuré au travail et là tous les jours... et je supporte pas cette image de moi non plus, enfin de donner cette image de moi » « J'ai pas le courage de continuer, enfin je sais pas, je me dis que Je suis plus fragile avec le temps, j'ai de plus en plus de mal »		
Thème : effets				
Sous-thème : performance	14	Sous-thème : performance		
Propos : impossibilité à faire face	6 Ri	Propos : peur de faire des erreurs	4	
Phrase-témoin : « des fois, je me demande ce que je fais » « j'arrivais plus à être aidante » « ne plus me sentir bien au niveau de mon travail » « je crois que je ne peux plus porter » Ph T : « si on n'est pas trop bien on n'est pas non plus trop performant quoi » « en ce moment c'est lourd. En ce moment je peux déjà, difficilement on va dire me gérer moi... »	8	« Après je suis passée au lavage, donc c'est passer à la machine tous les instruments qui ont servi.... Et donc il y a de choses qu'il faut nettoyer, qu'il faut laver à la main, qu'il faut il y en a qui passent à la machine à laver d'autres qui ne passent pas à la machine à laver, il y a des fils électriques, il faut faire attention »		
Thème : valeurs	9			
Sous thème : non respect de ses valeurs				
Propos : culpabilité de dire non				
Phrase témoin : « j'ai toujours un peu de culpabilité de différer un RV »	4 Ri			
Sous thème : indépendance	5 Ri			
Propos : rejet du contrôle				
« j'ai eu des fois un peu des conflits par rapport à ça »				
Catégorie : Activité				
Thème : organisation du travail				
Sous thème : remplacements des absents				
Propos : fréquence du problème	4			
Ph T : « Ce problème arrive souvent ? Mais tout le temps »				
Thème : évolutions du travail		Thème : évolutions du travail		
Sous thème : arrivée de l'informatique	6	Sous thème : arrivée de l'informatique	8	

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
Propos : manque de formation	4 Ar	Propos : inadaptation à l'informatique	1 Mi	
Ph T : « il a fallu que je travaille avec un ordinateur, je passe bientôt plus de temps à écrire qu'à soigner les gens, c'est le comble » « et puis, ça plante un ordinateur.on revient à la formule papier mais après, il faut entrer tout ce qu'on a fait dans la machine quand elle est réparée, vous parlez d'un cirque »		Ph T : « que j'ai senti que j'étais lente à ce poste, on m'a fait sentir que j'étais lente et plus le temps passait et plus.... il y a plusieurs postes c'est tout informatisé maintenant et il faut tout rentrer tout ce qu'on fait c'est tout informatique et si on se trompe d'une manipulation il faut appeler quelqu'un »		
Propos : manque d'assistance informatique	2	Sous thème : difficultés /technique	4 Mi	
Ph T : « ils sont débordés, on les appelle partout »		Propos : peur de se tromper		
		Ph T : « voilà et j'avais quinze jours et voilà c'était l'ultimatum et je voulais pas faire de bêtises parce qu'on m'a, enfin au prix où sont les choses, ça vaut des fortunes »		
Sous thème : attitude face aux évolutions	1	Propos : manque de compétences	3	
Propos : difficulté à changer	1	Ph T : « Et donc c'est tout informatique pour regarder pour avoir euh un rendu euh de tout ce qu'on a donné, ce qui reste en stock et tout. Bon au bout de quinze jours j'y suis arrivée à le faire (rires) dans les temps »		
Phrase témoin : je me dis que pour faire machine arrière, ça va être difficile, je suis un peu vieille maintenant »				
Sous-thème : manque de compétences	5			
Propos : accompagnement psychologique des malades	3			
Phrase témoin : « un travail qui est beaucoup d'accompagnements des histoires de vie des patients »				
Propos : formation en psychologie	2			
Ph T : « on n'est pas formé pour faire de la psycho »				
Thème : Conditions de travail				
Sous thème : charge de travail				
Propos : non respect des horaires				
Ph T : « ... J'ai des horaires, je les respecte jamais, enfin les horaires en même temps ils m'ont mis un horaire de 9H 16H30, je suis encore là à dix-huit heures, des fois c'est... mais parce que bon il y a les patients »	3			
		Sous thème : fusion de services		

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
		Propos : plus de pathologies lourdes	5	
		Ph T : « dans notre service au départ, c'était de la gastro. C'était déjà un service d'ur. Beaucoup de cancers, de malades qui demandent beaucoup de soins. Et puis, l'onco a débarqué chez nous, on nous l'avait même pas dit. Ce sont des malades qui demandent encore plus de soins que ceux de pneumo » « l'échange qu'on peut avoir avec les patients, des fois, c'est lourd »		
		Propos : manque d'effectif		
		Ph T : « ... et on est pas plus nombreuses »	1	
Sous thème : cumul d'activités				
Propos : problème des addictologies	4			
Ph T : « avant qu'on ait récupéré la diabète, l'addictio, j'étais pas stressée, je venais travailler avec plaisir » « pourtant ce n'est pas moi ça, j'ai fait infirmière parce que je le voulais mais depuis je n'ai plus la même motivation »				
Catégorie : Bien-Etre au travail		Catégorie : Bien-Etre au travail		
Thème : motivation		Thème : motivation		
Sous thème : nouveauté, création		Sous thème : fierté d'exercice du métier	6 Mi	
Propos : participation à un congrès, à des groupes de travail	4	Propos : amour de son métier		
Phrase témoin : « je devais partir à Nice sur un congrès, je fais partie des groupes... du comité de pilotage » « je ne me voyais pas ne pas y aller » « Mais ça me faisait plaisir aussi oui parce que je, j'ai, j'avais, je m'étais engagée d'y participer et ça me faisait plaisir aussi c'est vrai, mais aussi c'était un engagement » « c'est quelque chose que je me suis créé »		Ph T : « enfin tout ce que j'ai fait jusqu'à présent je l'ai fait sans forcer parce que j'aimais ça » « quand je suis arrivée en cardio c'était un métier qui me plaisait, j'avais beaucoup investi et j'ai toujours fait avec... avec honnêteté et avec plaisir »		
Thème : composantes individuelles				
Sous thème : personnalité	13			
Propos : prise de recul				
Ph T : « il y a les problèmes qui sont urgents à traiter bien évidemment, mais je réponds pas amen à tout, je réponds plus	5			

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
amen à toutes les demandes » « . C'est-à-dire que je me rends compte que quand je suis pas là la boutique elle tourne » « Moi dans ma tête j'avais à faire à des adultes... mais en fait bah non il y a des humains qui, enfin des êtres qui ont plus de mal à murir que d'autres »				
Propos : sens dans le travail		Sous-thème : amour de son prochain		
Phrase témoin : « elle a les réponses aux questions qu'elle avait par rapport aux choses et de ce fait, ça lui permet de penser »		Propos : empathie	6	
		Ph T : « moi, j'ai autant d'attention pour les malades que pour ma famille. Ce qui leur arrive ça me touche » « et quand il faut faire du travail en plus pour que les gens soient mieux, je le fais » « c'est vrai que j'aime aller dans le service, j'aime bien mes malades...et leurs familles. Ils sont dans des situations tellement difficiles, ils ont vraiment besoin qu'on les aide »		
Propos : besoin de confiance	4 Ri	Propos : aide à autrui	3	
Ph T : « j'ai besoin c'est de savoir qu'on me fait confiance et je vais mettre le paquet pour qu'on continue à me faire confiance parce que c'est dans cet état là, dans cette situation là que j'ai ma liberté d'action ! »	4 Ja	Ph T : Et puis je le fais pour les malades, eux ils y sont pour rien		
Sous thème : valeurs	25	Sous thème : valeurs		
Propos : respect des autres	4 Ri	Propos : fidélité	3	
Phrase témoin : « j'ai toujours un peu de culpabilité ...que les gens viennent plusieurs fois, ce sont des gens qui n'habitent pas à côté non plus » « il faut être disponible,...aider les autres, c'est un principe »		Ph T : « je privilégie beaucoup les, les relations d'amitié » ça a beaucoup de valeur, c'est... j'ai une amie que j'ai rencontrée au collège j'avais quatorze ans, je l'ai encore »		
Propos : conscience professionnelle				
Phrase témoin : « quand on prend en charge qq'un, on le prend globalement » « quand il faut faire du travail en plus pour que les gens soient mieux, je le fais »	4 Ja			

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
« je ne sais pas refuser. Et puis je le fais pour les malades, eux ils y sont pour rien » « je peux pas raisonner comme ça » « : « c'est l'activité que je dois faire qui me tient à cœur, ...si je suis pas bien, j'arrive quand même à couper quoi, je veux dire, d'être bien et justement, il faut être bien pour les recevoir » « je me suis retrouvée à appeler les pharmacies, les différentes personnes, pour qu'ils puissent se dépanner entre eux au niveau des médicaments. On n'y croit pas hein, mais c'est vrai, voilà. J'y étais encore à 7 heures du soir » « j'ai du mal à laisser certaines choses »				
Propos : aide à autrui	9 Ri			
Ph T : « il y a des gens, ils vont venir me demander un renseignement... alors, je dois avoir un visage trop ouvert, je sais pas être... il y en a 50 autres autour, pourquoi moi ? » « des fois, c'est des gens qu'on n'a pas vu depuis X temps et je peux pas... »bon, c'est pas pareil là » « ... J'ai l'étiquette un petit peu des moments de sœur Theresa.. » Ph T : Ph T : « effectivement les gens arrivent à parler jusqu'à la fin du traitement avec cet accompagnement-là. Là on se dit bon, ça aide quand même la personne »				
Propos : éthique dans la prise en charge des patients				
Ph T : « suivant les suivis c'est un peu particulier moi hein, on n'arrive pas, enfin je veux dire.... A faire des coupures comme ça.... Je veux dire c'est vraiment... La personne on la prend dans sa globalité quoi je veux dire, pas prendre des parties quoi. » « On ne peut pas faire abstraction parce que ce n'est pas sa partie quoi. Là par rapport à ma fonction non, non, je ne suis pas d'accord ».	8 Sou			
Thème : solutions aidantes	12			
Sous-thème : soutien d'autrui				
Propos : aide des proches	7 Ri			

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
Phrase témoin : « «l'histoire d'avoir de l'aide, déposer on va dire les choses » « la formation par rapport à être seule, par rapport à ce que je fais » « les enfants sont même des fois aidants » « j'ai une copine qui est kiné, je l'ai sollicitée » « c'est elles qui vont venir vers moi, qui vont me dire..enfin vraiment des amies fortes » « les enfants sont même des fois aidants parce qu'ils m'ont dit « mais maman tu vas pas pouvoir encore tout porter, il faut que tu te fasses aider » « ils s'inquiètent pour moi »				
Propos : retour positif des patients (reconnaissance)				
Phrase témoin : « parfois des suivis sont difficiles par rapport aux patients, il y a quand même toujours un échange » « c'est pas que dans un sens »				
<u>Sous thème : activités non professionnelles</u>				
Propos : activités sportives	3 Ri			
Phrase témoin : « je fais beaucoup de course à pied » « ça me vide bien la tête, ça m'aide bien » « de la gym en salle deux fois par semaine »				
Propos : thalassothérapie				
Ph T : « « je pars en séjour de thalassothérapie »				
Propos : activités culturelles				
Ph T : « au niveau culturel, tout ce que je n'ai pas le temps de faire que j'aimerais beaucoup...quand j'étais sur Paris, j'ai eu l'occasion d'aller dans les musées, c'était super intéressant »				
<u>Sous thème : accompagnement par un psychologue</u>	2 Ri			
Propos : besoin de soutien				
Ph T : « je me suis dit si je me fais pas aider euh... donc j'ai vu mon psy » « d'avoir de l'aide, avoir quelqu'un justement... déposer on va dire... les choses, je pense que ça, ça peut beaucoup m'aider quoi »				
Propos : soutien psychologique	2 So			
Ph T : « ça me permet de poser certaines choses aussi et je				

Analyse thématique IDE	Nbre Occ IDE	Analyse thématique AS	Nbre Occ AS	Nbre Occ Total
sais qu'à une époque à une période de ma vie j'ai appelé et ça m'avait aidée aussi ; bon ce qu'il y a c'est que ça a.... ça bouge aussi beaucoup de choses, ça remet, ça demande aussi de l'énergie quand même hein »				

ANNEXE II
TABLEAU DES OCCURRENCES
DES ENTRETIENS
DE FIRMINY

TABLEAU D'OCCURRENCES HOPITAL FIRMINY

	Nombre d'occurrences par personne														Nb Occ total	Effec -tif
	AS	AS	AS	AS	AS	AS	Nb occ	IDE	IDE	IDE	IDE	IDE	IDE	Nb occ		
	Me H	Me C	Me R	Me M	Me V	Me Ra		Me P	Me VI	Me G	Me Mo	Me Pe	Me Gr			
Catégorie : Souffrance au travail							241							71	312	
Thème : Manifestations							92							20	112	
Sous T : physiques							40							13		
Pr : problème de santé physique		5		3												
Pr : arrêts maladie				1	2											
Pr : TMS		8		1		1										
Pr : fatigue	2	10		3	2	2		2	3		2	3	3			
Sous T : psychologiques							52							7		
Pr : fatigue psychique - découragement - stress	13	20		3	2						3	2	2			
Pr : dévalorisation	2	12														
Thème : Effets							42							6	48	
Sous T : Démotivation							42							6		
Pr : mauvaises conditions de travail	10	15	11	2	2	2		3			3					
Thème : Causes de la démotivation des IDE							2							30	30	
Sous T : Perturbations														30		
Pr : perte de la cohésion d'équipe									2			7				
Pr : travail de + en + technique					2				2			1	5			
Pr : manque de reconnaissance du métier d'IDE								1				1	2			
Pr : pressions pour changer de service												2				

	Nombre d'occurrences par personne														Nb Occ total	Effec-tif
	AS	AS	AS	AS	AS	AS	Nb occ	IDE	IDE	IDE	IDE	IDE	IDE	Nb occ		
	Me H	Me C	Me R	Me M	Me V	Me Ra		Me P	Me VI	Me G	Me Mo	Me Pe	Me Gr			
Pr : intérêt pour La formation des stagiaires						4										
Spécificités du métier d'AS							14									
Pr : pas de motivation pour le métier d'IDE	2	1		1	4											
Pr : plus de relationnel que de technique	2				4				4							
Thème : Motivation pour le métier d'IDE													168	168		
Amour de son prochain													24			
Pr : Intérêt pour les patients								2	4	2	2	3	2			
Pr : proximité du patient									4		1	4				
Fierté d'exercice du métier													19			
Pr : utilité du métier								2	3	1	2	3	8			
Attrait pour la nouveauté													54			
Pr : apprentissage de nouvelles techniques (y compris psychologiques)								3	2	6	2	6	6			
Pr : changements de rythme de travail								3	5	3						
Pr : attrait des urgences par les jeunes IDE								3								
Pr : création de nouveau service									3			6				
Pr : le diagnostic de soins infirmiers									2			4				
Evolution personnelle													27			
Pr : plaisir d'évoluer								1		3	2	4	4			
Pr : refus de la routine								2	1			2				
Pr : laisser la liberté de choix									2	2	2	2				
Formations													24			
Pr : aux nouvelles techniques								3		3	2	3	5			

Nombre d'occurrences par personne															Nbre Occ total	Effec-tif
AS	AS	AS	AS	AS	AS	Nb occ	IDE	IDE	IDE	IDE	IDE	IDE	Nb occ			
Me H	Me C	Me R	Me M	Me V	Me Ra		Me P	Me VI	Me G	Me Mo	Me Pe	Me Gr				
services difficiles																
Les «volantes» de sécurité																
Pr : rétribution supplémentaire																
Pr : autres avantages proposés																
Soutien par un psychologue ou par le médecin du travail																
Pr : Dans les situations difficiles																

ANNEXE III

Echelles de Bien-Etre

ECHELLES DE BIEN-ETRE PSYCHOLOGIQUE

Nom de l'Echelle	Auteur (s)	Nombre d'items	Caractéristiques
Satisfaction With Life Scale (SWLS)	Diener, Emmons, Larsen et Griffin. (1985)	5	Mesure de la composante cognitive générale du bien-être
SWLS (version française)	Blais , Vallerand, Pelletier, Brière (1989)	5	Idéal de vie ; conditions de vie ; perception de compétence ; les émotions ; la motivation ;
Positive and Negative Affect Schedule (PANAS)	Watson et al. (1988) validé par Gaudreau (2000) et Gaudreau, Sanchez et Blondin (2006)	20	Mesure de l'affectivité positive (10 items) et de l'affectivité négative (10 items) basée sur le circumplex de l'humeur (Watson et Tellegen, 1985). Echelle passée en même temps que la IPWBW
Oxford Happiness Questionnaire (OHQ)	Hills et Argyle (2002)	29	Items du questionnaire de dépression de Beck formulés positivement
Scales of Psychological well-being	Ryff (1989) ; Ryff et Keyes (1995)		Autonomie ; maîtrise de l'environnement ; croissance personnelle ; relations positives avec autrui ; but dans la vie ; acceptation de soi
Affect Intensity Measure	Larsen et Diener (1987)	40	Mesure de l'intensité de l'affectivité positive et de l'affectivité négative
Need satisfaction Inventory	Lester (1990)	50	Mesure du degré de satisfaction des 5 besoins hiérarchiques de Maslow
Index of societal well-being	Smith (1992)		Sommation d'évènements négatifs pondérés par leur gravité
Depression-Happiness Scale	MacGreal et Joseph (1993)	25	Fréquence des affects positives et négatives (échelle unidimensionnelle)
Delighted-Terrible Scale	Andrews et Whitey (1976)	1	Ressentez-vous votre vie comme un tout : affreux, malheureux, très désagréable, moyenne, généralement satisfaisant, agréable, délicieuse
Happiness Measures	Fordyce (1977, 1988)	2	En général, vous sentez-vous heureux ou malheureux ? En moyenne, quel % de temps vous sentez-vous heureux ?
General Well-Being (GWB)	Dupuy (1978) Fazio (1977)	18	Santé, énergie, vie intéressante, bonne humeur, détendu, contrôler ses émotions et son comportement
Self-description Inventory	Fordyce (1978)	?	Bonheur atteint ; personnalité heureuse ; attitudes et valeurs face au Bonheur ; style de vie heureux

Nom de l'Échelle	Auteur (s)	Nombre d'items	Caractéristiques
Differential Personality Questionnaire	Tellegen (1979)	21	Affectivité positive ; attitudes positives ; optimisme
Mémorial University of Newfoundland Scale of Happiness (MUNSH)	Kozma et Stones (1980)	24	Affectivité positive et affectivité positive à partir d'expériences générales et spécifiques Echelle utilisée auprès des personnes âgées
Satisfaction in the Elderly Scale (SCLSES)	Conte et Salamon (1982)	40	Plaisir dans les activités quotidiennes ; sens de la vie ; congruence entre buts désirés et buts atteints ; humeur ; concept de soi ; santé ; sécurité financière ; contacts sociaux
Mental Health Inventory	Veit et Ware (1983)	38	Anxiété ; dépression ; perte de contrôle du comportement et de l'émotion ; affectivité positive générale ; attaches émotionnelles
Life Satisfaction Index (LSI)	Neugarten et al. (1961)	20	Enthousiasme vs apathie ; détermination et force d'âme ; congruence entre buts atteints et buts désirés ; concept de soi ; humeur
Affect Balance Scale (ABS)	Bradburn (1969)	10	Deux sous-échelles indépendantes mesurant les composantes affectives positive et négative du bien-être psychologique
Life Satisfaction Measure	Meadow et al. (1992)	10	Evaluation de la satisfaction dans la vie
Index of Psychological well-being	Berkman (1971)		Mesure le bien-être psychologique : les sentiments négatives et positifs
PSYCHOLOGICAL Well-Being Manifestation Scale (PWBMS)	Massé et al.(1998)	25	Mesure le bien-être psychologique dans un contexte libre : il mesure 6 composantes ; l'estime de soi ; l'équilibre mental ; l'implication sociale ; la sociabilité ; le contrôle de soi et des événements ; le bonheur
Psychological Distress Manifestation Scale (PDMS)	Massé et al. (1998)	23	Mesure la détresse psychologique dans un contexte libre : auto-dépréciation ; irritabilité ; anxiété/dépression ; désinvestissement social. Il utilise la même échelle que le PWBMS
Index of Psychological Well-Being at Work (IPWBW)		80	
Echelle de Mesure des Manifestations du Bien-Etre	Mass, Poulin, Dassa, Lambert, Belair, Battaglini		

Nom de l'Echelle	Auteur (s)	Nombre d'items	Caractéristiques
Psychologique (EMMBEP)			
Indice de Bien-Etre Psychologique au Travail (IBEPT)	Dagenais-Desmarais, Savoie (2010)	25	Adéquation interpersonnelle au travail ; épanouissement ; sentiment de compétence ; reconnaissance perçue ; volonté d'engagement
	Diener et al. (2002)		Bien-être subjectif : satisfaction dans la vie ; réalisation ; émotions positives ; émotions négatives
	Harris et Cameron (2005)		Bien-être psychologique : estime de soi ; satisfaction dans la vie ; sentiment d'efficacité personnelle
	Keyes (1998)		Bien-être social : intégration sociale ; contribution sociale ; cohérence sociale ; actualisation sociale ; acceptation sociale
	Keyes et Magyar-Moe (2003)		Bien-être subjectif : bien-être émotionnel ; satisfaction dans la vie ; affects positifs ; affects négatifs ; fonctionnement positif ; bien-être psychologique (voir Ryff et Keyes, 1995) et bien-être social (voir Keyes, 1998)
	Labelle et al. (2001)		Bien-être psychologique : estime de soi ; actualisation du potentiel ; satisfaction de vivre
	Andrews et McKennell (1980)		Bien-être global (perçu) : affect positif ; affect négatif ; cognition
	Argyle (1987)		Bonheur : joie ; détresse ; qualité de vie ; satisfaction dans la vie, dans différents domaines
	Campbell, Converse et Rogers (1976)		Bien-être : satisfaction dans la vie en général ; affect général
	Cotton et Hart (2003)		Bien-être au travail : moral ; détresse ; satisfaction au travail
	Daniels (2000)		Bien-être affectif au travail : anxiété/confort ; dépression/plaisir ; ennui/enthousiasme ; fatigue/vigueur ; colère/placidité
	McGregor et Little (1998)		Bien-être subjectif : sens ; satisfaction dans les domaines de vie ; dépression ; stress ; affect positif
	Omodei et Wearing (1990)		Bien-être subjectif : affect positif ; affect négatif ; satisfaction des besoins ; implication
	Veil et Ware (1983)		Bien-être : affect positif général ; liens émotionnels
	Warr (1990)		Bien-être affectif : déplaisir/plaisir ; anxiété/contentement ; dépression/enthousiasme