

# **EXPÉRIENCE EN SERVICE AUTONOME DE CE TRAVAIL EN BINÔME OÙ CHACUN COOPÈRE DANS SA PROPRE SPÉCIFICITÉ**

*Lors de la Journée de Printemps 2008 du SMT des échanges intéressants ont eu lieu sur le thème « Équipes médicales du travail : Contenant et contenu ? ». Entre autres questions, celle-ci a été posée : **Quelle est la spécificité du travail de l'infirmière ?***

*Un début de réponse a été apporté, en effet : « Lors de la consultation médico-professionnelle, l'infirmière peut aider au dévoilement épidémiologique dans les groupes de travail par son intégration dans l'entreprise ».*

**D**ans un service autonome, la venue des salariés à l'infirmier de site permet de dépister outre des atteintes à la santé, des pathologies en lien avec le travail.

Ainsi la venue de plusieurs personnes appartenant au même service en l'occurrence l'accueil téléphonique et présentant des symptômes divers à type de fatigue, de vertiges, d'hypotension, de malaises a alerté l'infirmière de site.

Après avoir vérifié les constantes et s'être assurée que les malaises ne procédaient pas de cause organique, les salariés invités à s'allonger en salle de repos, ont pu s'épancher sur leurs ressentis.

Diverses plaintes se sont exprimées à cette occasion, ayant trait à la diminution des temps de réponse téléphonique au client ne leur permettant pas de régler le dossier du client

précédent avant d'être à nouveau disponibles pour le client suivant.

Cette situation génère de la souffrance, celle de ne pouvoir mener à terme leurs tâches et leur donne le sentiment de devoir bâcler leur travail.

Les salariées souffrant de ces symptômes appartiennent toutes au même groupe de travail dont le responsable ne semblait pas gérer les situations de travail de la même façon que ses collègues. Disons que celui-ci était moins souple et ce manque d'adaptation à la réalité du travail vécu par les salariées entraînait chez elles de la souffrance.

Le compte rendu des « maux et des mots » inscrit en plein accord avec le médecin du travail sur l'intercalaire du dossier des salariées, le médecin du travail a pu les consulter à son retour. Autour de ces comptes rendus les échanges sont fructueux. L'infirmière avait planifié pour les jours à venir ces salariées en visite périodique. Bien entendu lorsque le malaise était trop important la salariée a pu bénéficier d'une visite en urgence toute affaire cessante.

Dans ce cas précis la coopération de l'infirmière avec le médecin du travail a permis à ce dernier d'intervenir rapidement après accord des salariées, sur les conditions de travail et en particulier sur le temps de décroché entre deux appels qui a été rallongé.

Une cartographie des lieux de travail et des diverses atteintes à la santé peut être réalisée afin d'aider le médecin du travail dans le repérage des risques professionnels et à l'alerte sanitaire.

L'infirmière peut ainsi programmer avec l'aide des assistantes médico-sociales les secteurs prioritaires en termes de convocations aux visites périodiques en collant à la réalité du terrain et ce, en fonction des besoins exprimés.

Avoir une certaine souplesse dans la programmation des visites périodiques est indispensable pour deux raisons. D'une part le fait de programmer des visites périodiques et de pouvoir y intercaler des visites ne demandant aucune pré-visite permet de répondre à l'urgence. De plus en cas d'absence non prévue d'un salarié à sa visite périodique, cela permet d'y substituer une visite urgente de dernière minute.

Cela permet aussi en cas d'attitude non coopérative de l'employeur à la venue aux visites de pouvoir transformer une visite à la demande du salarié en visite périodique ce qui permet de voir un salarié en difficulté assez rapidement. Ce cas n'est pas rare si on y prête garde.

L'infirmière de site est le lieu où vient se dire la souffrance. « Écouter c'est déjà agir » mais pour pouvoir le faire, il faut être formé à cette écoute particulière.

Avant de pouvoir questionner les salariés sur leurs conditions de travail il est nécessaire de s'en sentir la compétence

et il n'est pas rare que les infirmières occultent **le travail comme cause première de la souffrance des salariés, non intentionnellement mais parce qu'elles ne sont pas formées à cette écoute particulière.**

Les infirmières savent écouter avec empathie mais ici, outre cette empathie il s'agit de pratiquer une écoute compréhensive permettant au salarié de donner un sens à sa souffrance du fait du travail pour qu'il se rapproche à nouveau de son collectif de travail afin de trouver des solutions ensemble.

En Service de santé au travail plus encore qu'ailleurs il est indispensable d'avoir la confiance des salariés pour qu'ils acceptent de parler de leur travail. En effet l'infirmière est souvent vécue par le salarié comme « imposée par l'entreprise » et parfois « assimilée à l'entreprise » si son comportement laisse à penser qu'il y a collusion entre l'employeur et elle.

L'article R.4312-9 du Code de la santé publique définissant « son indépendance professionnelle que nul ne peut aliéner et qu'elle ne peut accepter de rétribution fondée sur des obligations de rendement qui aurait pour conséquence une restriction ou un abandon de cette indépendance » la met à l'abri de cette dérive.

C'est la raison pour laquelle il est essentiel que des liens de confiance puissent se nouer avec les salariés. Le fait de respecter ses devoirs professionnels lui permet d'être forte de la confiance des salariés c'est le cas en particulier de l'article R.4312-26 du Code de la santé publique : « L'infirmier ou l'infirmière agit en toute circonstance dans l'intérêt du patient. » Encore faut-il savoir où réside l'intérêt du patient ? La réponse en est simple, son intérêt lui seul le connaît et il ne le dira que s'il a confiance dans son interlocuteur et qu'il aura la certitude de ne pas être trahi.

Comment apporter la preuve que ce qui se dit fait partie intégrante du secret médical et que la confidentialité des propos sera respectée (articles R.4312-4 et 5 du Code de la santé publique) En le disant clairement en préambule à tout échange et bien entendu en s'y tenant. L'entreprise est un petit monde où tout se sait un jour ou l'autre.

L'infirmière de santé au travail qui structure son activité à l'aune de ses devoirs professionnels et de ses obligations réglementaires y gagne en assurance et en cohérence. Et quand bien même son rôle, en ce qui concerne ses missions n'est pas clairement défini dans les textes c'est sur la trame des règles de métier que se tisse sa professionnalité.

Martine MANGIONE