

Le respect des normes temporelles contradictaires par les préposés aux bénéficiaires en gériatrie : un enjeu de santé au travail

François AUBRY

Institut de Recherche en Santé et Sécurité du Travail (IRSST)

UQAM – Organisations et Ressources Humaines

Colloque ARUC – GETS – 27 octobre 2012

Présentation de l'étude

2

- Etude sociologique sur le travail des préposés aux bénéficiaires (PaB) dans les centres d'hébergements gériatriques publics (CHSLD) au Québec
- PaB: groupe professionnel fortement féminisé (80%)
- Sous la supervision directe des infirmières auxiliaires
- Fonction: répondre aux besoins d'assistance auprès d'une population en forte perte d'autonomie (cognitive et physique):
 - Lever/coucher, habillage, repas, etc.
 - Hygiène des résidents et de l'environnement
 - Transport
 - Relationnel
- 4 statuts de PaB: Temps plein, partiel, partiel occasionnel ou agence.

Présentation de l'étude

3

- **Données contextuelles :**

- Fort taux de lésions professionnelles, notamment des maux de dos ou blessures nées de l'interaction avec le résident.
- Fort taux d'absences et de démissions pour les PaB avant leur première année d'expérience (Grenier, 2008).
- Forte médiatisation autour des thématiques de maltraitance et d'incompétence.

Problèmes

4

Précédente étude (Aubry, 2011)

- Les PaB se plaignent collectivement de ne pas avoir suffisamment de temps pour effectuer un travail relationnel de qualité.
- Contradiction entre les tâches prescrites par l'organisation: comment concilier la charge de travail et la qualité de la pratique (AMV – AGIR) ?

Problématiques de l'étude actuelle:

- Comment les PaB tentent-ils de concilier ces deux exigences ?
- Quels rôles jouent les PaB expérimentés dans l'intégration des recrues ?
- Quelle(s) incidence(s) en termes de santé au travail ?

Objectifs de l'étude

5

Objectifs de l'étude actuelle:

- Identification des enjeux organisationnels en termes de rythmes de travail et de temporalités (Bonnemain, 2011)
- Identification des modalités d'intégration des nouvelles recrues dans les CHSLD.

Méthodes

6

- Etude qualitative.
- 30 entrevues semi-dirigées dans 2 CHSLD, dans la région de Montréal (quart de jour, services de long séjour, hors Alzheimer).
 - 10 avec des PaB en Temps Complet
 - 10 avec des PaB en Temps Partiel et TPO
 - 10 avec des PaB nouvellement recrutés (moins de 6 mois)
- 120 heures d'observation directe non-participante dans 4 services des deux CHSLD

Résultats

7

- 1) Il existe des normes temporelles collectivement partagées par les PaB pour répondre aux exigences organisationnelles.
 - **Exigence 1: Accélérer:** injonctions *quantitatives*, durant la journée de travail.
 - **Exigence 2: Ralentir au contact du résident:** Travail *relationnel* : souci de qualité et d'évitement de la maltraitance, sans pour autant prendre trop de temps.
 - **Epreuve:** respecter les normes temporelles contradictoires dans l'effectuation du travail quotidien.
 - Exemple: Phases des toilettes et repas: le ralentissement est difficile à mettre en œuvre.

Résultats

8

- Usage de stratégies de régulation (Caroly & Weill-Fassin, 2004) collectivement partagées pour tenter de respecter les normes temporelles contradictoires.
 - Ex1: Prendre en compte la lourdeur des patients dans le plan de travail journalier: maîtriser le temps.
 - Ex2: Discuter avec la personne en effectuant sa toilette: limiter la phase de ralentissement.
 - Ex3: Repas à deux résidents en même temps: limiter la phase de ralentissement.
 - Ex4: Le « signe de croix » : toilette partielle: rattraper du temps.

Résultats

9

- Donc: caractère + ou – morale ou condamnables des stratégies de régulation selon les CHSLD.
- Certaines stratégies sont clandestines; d'autres sont clairement affirmées.
- Usage local des stratégies : Le degré de clandestinité dépend 1) du degré d'acceptabilité par la hiérarchie organisationnelle; 2) des situations organisationnelles.
- Ex: Répondre tardivement à un résident incontinent
- Ex: Utiliser un souleveur seul

Résultats

10

2) **Enjeu:** transmission de ces stratégies et normes de rythmes de travail par les préposés expérimentés aux recrues.

- Transmission rendue complexe à cause du fort taux de roulement de personnel.
- Phase d'intégration des recrues comme phase de sélection par les PaB les plus expérimentés des recrues les plus aptes à respecter ces normes et à acquérir ces stratégies.
- Problème : Personnel d'agence.

Résultats

11

3) L'expérience du décalage entre l'image valorisée du métier et le travail réel peut conduire à des formes de souffrance « éthique » (Molinier, 2010).

Ce type de souffrance touche fortement les recrues:

- Sentiment d'incapacité à répondre aux besoins des résidents et à ne pas respecter ses propres valeurs.
- Sentiment de solitude quand il n'y a pas d'entraide de la part des PaB expérimentés.

Les PaB expérimentés fournissent un support moral pour l'usage de ces stratégies et normes.

Conclusion

12

- Intérêt à questionner la gestion collective des rythmes de travail.
- Le collectif joue un rôle de régulation des normes temporelles travail, de transmission des stratégies de régulation et de sélection / évaluation des nouvelles recrues.
- Le fort taux d'absences et de démissions des PaB nouvellement recrutés peut s'expliquer en partie par leur incapacité à respecter les rythmes de travail (norme informelle).

Merci