

# “Tout l’hôpital est sous pression”

■ Les conditions de travail du personnel des soins de santé se sont détériorées. Illustration au Grand Hôpital de Charleroi.

Reportage Laurent Gérard

Les techniciennes de surface s'affairent au nettoyage des sols. La secrétaire gère les admissions. L'aide-soignante fait la toilette des patients. Les infirmières changent les pansements, retirent les drains, prennent la tension, etc. Ce jeudi matin, les trente lits de ce service de chirurgie de l'hôpital Notre-Dame, une des institutions qui composent le Grand Hôpital de Charleroi (GHDC), sont occupés et aucun membre du personnel n'a le temps de chômer. Ici, on prend en charge des accidentés de la route, des victimes de bagarres au visage fracturé ou à l'abdomen poigné, des patients opérés d'une tumeur au sein ou à la langue, d'autres qui se font placer un by-pass. Des cas sérieux, qui demandent beaucoup de soins et qui nécessiteraient des bras plus nombreux.

Les séjours sont plus courts

Au G2, le petit nom donné à ce service de chirurgie maxillo-faciale, gynécologique et oncologique, comme dans la plupart des services hospitaliers belges, les effectifs manquent. *“Les conditions de travail se sont dégradées ces dix dernières années, déplore Françoise Levecque, infirmière et déléguée CNE (syndicat chrétien).”*

Les causes de cette détérioration sont multiples. D'une part, le secteur hospitalier est frappé par de lourdes mesures d'économie, qui se sont accélérées sous la législature passée. D'autre part, les durées de séjour sont raccourcies et les soins doivent être réalisés dans un laps de temps plus court que par le passé. Mais les normes d'encadrement, elles, sont les mêmes que dans les années 90, dénonce Françoise Levecque. Enfin, au G2 plus particulièrement, les cas sont en moyenne plus lourds qu'auparavant. *“Avant, on avait aussi dans notre service des patients avec des pathologies moins graves. Mais aujourd'hui ces gens sont soignés en one day à l'hôpital de jour. Du coup, on n'a que des patients aigus, qui demandent davantage d'attention.”* Pour prendre en charge toutes ces tâches, *“il faudrait une infirmière en plus le matin et l'après-midi”*, estime l'infirmier-chef Marc Van Outgaerden.

Des heures supplémentaires, malgré l'interdiction

Illustration de ce manque de bras : les infirmières effectuent des heures supplémentaires alors que celles-ci sont pourtant interdites. *“L'autre soir, j'ai terminé à 21h58 au lieu de 20h30”*, raconte Florence Renvert. *“D'autres ne prennent pas le temps de man-*

*ger”*, ajoute son chef. De nombreuses infirmières sont surmenées. *“Il y a beaucoup d'absentéisme, surtout pour les nuits, constate Marc Van Outgaerden. Des burn out, des maux de dos...”*

La secrétaire qui fait les lits

Autre exemple : au G2, il arrive à la secrétaire, Monica-Rosa Alho, de donner un coup de main aux infirmières ou aux aides-soignantes. *“Je fais des lits, je mets des bas de contention, je sers les déjeuners.”* Ce n'est pas son job mais elle le fait par solidarité envers ses collègues débordées. Elle ne manque pourtant pas de boulot, elle qui doit enregistrer tous les patients qui entrent dans le service : une cinquantaine programmés en moyenne par semaine, auxquels s'ajoutent les imprévus. Au total, jusqu'à douze ad-

missions par jour. Certains matins, on voit une file devant son bureau. Des patients qui attendent leur tour, *“comme à la boucherie”*, dénonce Françoise Levecque.

Les infirmières voudraient pouvoir accorder davantage de temps à chaque patient. *“Tout ce qui est humanité est perdu. Nous avons parfois un sentiment de culpabilité”*, confie Françoise Levecque. Le travail se fait constamment sous pression. *“La pression des admissions, la pression de la direction, la pression des médecins”*, regrette le chef infirmier. *“Il*

*“Il y a une grande différence entre le métier dans lequel nous nous sommes engagés et celui que nous pouvons réellement pratiquer.”*

**Marc Van Outgaerden**

Infirmier-chef du service de chirurgie G2 de l'hôpital Notre-Dame de Charleroi

*faut toujours aller plus vite*, confirme une jeune collègue qui souhaite rester anonyme. *Au point que, parfois, on*

*commet des erreurs.” “Disons plutôt des petits oublis, corrige Françoise Levecque. Mais c’est vrai qu’on a peur de faire des erreurs, tant les infirmières que les autres corps de métier. À l’hôpital, tout le monde est sous pression, même les médecins. À la stérilisation aussi, elles sont sous pression. Et si elles ne font pas correctement leur boulot, on aura l’hépatite dans tout l’hôpital !”*

**“Le monde de l’hôpital est malade”**

*“Le monde de l’hôpital est malade”, résume Suzanne Pina Diaz, une infirmière chevronnée qui a vu changer le secteur, avec ses évolutions positives (technologiques par exemple, comme les lits électriques) mais aussi négatives, comme la diminution du temps consacré aux patients. Ceux-ci auraient pourtant bien besoin qu’on les rassure, qu’on leur explique ce qu’ils devront faire une fois de retour à la maison, à une époque où les séjours ont été raccourcis.*

*“Il y a une grande différence entre le métier dans lequel nous nous sommes engagés et celui que nous pouvons réellement pratiquer”, regrette Marc Van Autgaerden. “On n’a pas de temps pour parler au patient, pour l’aspect social et psychologique. On ne peut pas figoler le travail.”*

*Le personnel des soins de santé, pas seulement des hôpitaux d’ailleurs, ne réclame pas la lune. Pas même un salaire plus élevé. Juste de pouvoir mieux faire son travail. “Notre demande, conclut Françoise Levecque, c’est d’augmenter les normes de personnel et aussi d’adapter les fins de carrière. On ne pourra pas faire ce métier dans ces conditions jusqu’à 66 ans.”*

## Syndicats

### Grogne sociale dans les soins de santé

**Mouvement.** C’est la grogne dans les hôpitaux bruxellois et wallons.

Les syndicats ont mené ces derniers jours et mèneront encore dans les prochaines semaines des actions pour protester contre les conditions de travail, les cadences infernales, la charge de travail insupportable, les normes d’encadrement insuffisantes, les coupes budgétaires... Les syndicats socialiste, libéral et

chrétien prennent part à ce mouvement.

### Les mardis des blouses

**blanches.** La Centrale nationale des employés (une centrale du syndicat chrétien CSC), en particulier, a lancé l’opération “Les mardis des blouses blanches”. Chaque mardi, des actions auront lieu dans différentes institutions. Dans les hôpitaux, mais aussi les maisons de repos ou les soins à domicile.

**Charleroi.** À l’hôpital Notre-Dame, un des institutions membres du Grand Hôpital de Charleroi (GHDC), ce mardi à 13 heures, le personnel se

rassemblera durant un quart d’heure dans le vaste hall d’entrée. Une action symbolique pour mettre en lumière les difficultés vécues par le personnel hospitalier et lancer un appel au monde politique pour qu’il prenne ce dossier à bras-le-corps.

**Oubliées.** Pour Françoise Levecque, infirmière et déléguée syndicale CNE à l’hôpital Notre-Dame, les infirmières sont les oubliées de la politique. *“Dans les programmes des partis politiques, on ne parle pas de nous. On ne nous voit pas.”* Le mouvement en cours vise justement à combler ce manque, à l’heure où les partis vont commencer à travailler aux accords de gouvernement.