

1.1. Retranscription des entretiens

L'entretien N 1 Anonymat.

L'interviewer : Bonjour ! Tout d'abord, je vous remercie beaucoup d'avoir accepté de me rencontrer et de me consacrer votre temps. Je me permets de me présenter : Francis Balumuene, Infirmier au sein de l'hôpital Erasme en équipe mobile de nuit. Je clôture actuellement mon master en santé publique. Dans le cadre de mon mémoire intitulé « le travail et la motivation du personnel soignant dans le cadre du Covi-19 », j'aurais quelques questions à vous poser en rapport avec la motivation au travail, en particulier dans le cas du Covid-19. Raison pour laquelle je désire réaliser cet entretien, il s'agit d'une simple étude exploratoire.

Avant de commencer, je tiens à vous informer que notre entretien sera enregistré et je vous garantis le plus complet anonymat. Êtes-vous d'accord ?

Participant : Oui, je suis d'accord

L'interviewer :

Quand vous le désirez, nous pouvons arrêter l'enregistrement à tout moment. Dans ce cas, faites-moi un signe. Toutefois, si vous le souhaitez, vous pourriez obtenir la retranscription de cet entretien. Voici mes coordonnées.

Participant : Merci.

L'interviewer : **Pouvez-vous m'expliquer votre situation professionnelle actuelle ?**

Participante : Je travaille depuis 32 ans ici à l'hôpital. J'ai un graduat et 32 ans de carrière dans le même service .. Voilà...

L'interviewer : Eh bien, ça fait déjà un bon petit moment... (sourire).

Participante : Oui quand même.

L'interviewer : Alors, **qu'est-ce qui vous motive au travail dans votre pratique journalière ?**

Participant : Dans ma pratique journalière, en ce qui me motivait : c'était le contact avec le patient, c'était le lien et le ressenti quand je quittais le service, après une journée de travail. D'avoir le sentiment d'un travail bien accompli, un devoir bien fait, sortir du service en me disant « ma journée a été bonne ». Motivation, mais ça, je l'expliquerais un peu plus tard, que j'ai un peu perdue ces dernières années.

L'interviewer : Ah ! D'accord (étonné)

Participant : Oui, parce-que le fonctionnement... les méthodes de travail ont quand même fortement changé, fortement évolué ! Donc...voilà...je n'ai plus retrouvé ...la motivation du début.

L'interviewer : Hum, d'accord, vous voulez dire que votre motivation a diminué par rapport au début ?

Participant : Oui, peut-être qu'elle s'est estompée avec les années de travail. Parce que 32 ans de travail dans le même service, même si les pathologies ne sont plus les mêmes qu'il y a 32 ans, même si les patients ne sont plus les mêmes, même si l'équipe a aussi changé. Voilà ..., disons que, ç'a évolué.

L'interviewer : Tout à fait, je comprends. Alors **au vu de récents événements, qu'est-ce qui vous a motivé à vous porter volontaire en unité de COVID-19 ?**

Participant : Justement, donc, c'était un nouveau défi, une nouvelle motivation. Un peu l'envie de faire autre chose, de voir autre chose ... oui pour moi c'était un défi.

L'interviewer, d'accord, c'est le côté challenge qui vous attiré ?

Participant : Oui, c'est le côté, sortir de ma zone de confort et de réapprendre des nouvelles choses. Parce-que après 32 ans dans le même service, ce que je fais ici est tout à fait différent. Voilà, c'était aussi l'inconnu hein, on ne savait pas du tout à quoi s'attendre. Quand on nous a dit « voilà, il faut des volontaires pour travailler dans le service COVID-19 », moi, j'étais quasiment « je crois » une des premières volontaires... C'était vraiment sans savoir ce qu'on allait me demander et je ne m'attendais vraiment pas du tout à ce travail.

L'interviewer, D'accord, donc le côté inconnu vous a intriguée, quelles qu'en soient les circonstances ?

Participante : Tout à fait : ça m'intriguait, oui ça m'intriguait beaucoup, malgré les circonstances.

L'interviewer : D'accord, c'est super ! Alors après **avoir passé autant de temps dans l'unité Covid-19, qu'est-ce qui fait que vous êtes toujours aussi motivée ?**

Participante : Donc, on a commencé mi-mars, les unités Covid-19... ce qui m'a motivée et continue à le faire, c'est surtout le nouveau défi du « Middel-care ». C'était encore un défi supplémentaire, car ce sont des patients qui reviennent des Soins Intensifs avec quand même des pathologies assez lourdes. Des patients qui sont quand même forts, forts dégradés. Chez qui il faut faire toute une reconstruction et une réadaptation. Autant pulmonaire que neurologique, physique, alimentaire, psychologique. Bah, voilà, c'était, vraiment un nouveau défi, encore une fois.

L'interviewer : D'accord, donc à la base dans votre service vous n'avez pas l'habitude de prendre en charge de tels patients ?

Participante : Ah non, non, A la base dans mon service, ce sont les malades qui rentrent pour se faire opérer, et qui en sortent au bout de 24-48h, parfois un peu plus longtemps, mais c'est tout-à-fait autre chose.

L'interviewer : D'accord ! **Alors qu'est-ce qui influence votre motivation actuelle ?**

Participante : Ce qui influence ma motivation, ce que « *j'ai l'impression d'avoir retrouvé le métier de l'infirmière* ».

L'interviewer : Aah (étonné)..., Pourriez-vous m'en dire plus ?

Participante : Oui, je dis ça par rapport à mes débuts. J'avais l'impression d'avoir un petit peu perdu ça, ces dernières années, parce qu'on demandait avec l'arrivée de l'informatique et tout, beaucoup trop de travail qui n'était pas auprès du patient, chose que j'ai retrouvée ici. C'est ça qui influence positivement ma motivation. Je suis ravie de cette expérience.

L'interviewer : d'accord, donc vous direz qu'ici vous êtes plus proche du patient ?

Participant : Oui, certes on a moins de patients et même s'ils sont plus lourds, on est plus proche d'eux. On fait attention à beaucoup plus de détails que je n'ai pas le temps de faire dans mon service d'avant.

L'interviewer : Ok, d'accord, en ce sens comme vous venez de me le dire, ***vous diriez plutôt que votre pratique correspond aux valeurs qui étaient les vôtres, quand vous aviez décidé de devenir infirmière ?***

Participant : Bah, oui, tout-à-fait. Ça va encore continuer « je pense » quelques mois. Eh oui, ce que je fais ici correspond tout-à-fait à ce que je recherchais au début de ma carrière.

L'interviewer : C'étaient quoi ces valeurs plus au moins, si je peux demander comme ça ?

Participant : Le contact humain, le temps consacré au patient. Dans mon service d'avant, tu cours, à peine tu as le temps de dire bonjour que tu dois sortir pour encoder et parfois on finit par déléguer certains soins ! Alors qu'ici on fait tout soit même. Entre le début de ma carrière et maintenant c'est un turn-over dans l'hospitalisation normale qui est très fort. Le côté et l'aspect humains et tout ça, je trouve que c'est un petit peu perdu au détriment de l'administratif. Ici on les voit plus longtemps et donc, je pense qu'on a un autre contact, une autre motivation et notre rôle infirmier prime vraiment plus ici qu'ailleurs dans mon service.

L'interviewer : D'accord et en général, **qu'est-ce qui donne « sens » à votre profession ?**

Participant : Ce qui donne le sens à ma profession, c'est que, moi si j'ai décidé de faire ce métier d'infirmière c'était justement, c'était justement le contact humain. Le fait de faire quelque chose que j'aime et me correspond. Le sentiment d'avoir bien fait mon travail à la fin de mon service.

L'interviewer, D'accord mais est-ce toujours le cas aujourd'hui ?

Participant : Oui, tout-à-fait. J'ai vraiment le temps de bien faire mon travail, donc c'est parfait. Je l'impression de me réformer et de réapprendre des nouvelles choses.

L'interviewer : D'accord, **et vous direz que votre pratique d'aujourd'hui est plus satisfaisante que dans l'ordinaire ?**

Participante : En effet, plus grand-chose ne me satisfaisait, je m'en rends compte maintenant que je suis ici. Oui, je n'étais plus vraiment satisfaite dans ce que je faisais avant dans mon service. Et j'espère que quand je vais y retourner, je vais pouvoir retrouver un peu cette même satisfaction même si j'ai des doutes.

L'interviewer : Ahah (sourire), on garde espoir, tout est possible après cette crise. Un grand merci pour votre temps, comme précisé au départ vous pouvez recevoir une copie de la retranscription, vous avez mes coordonnées.

Participante : ça va, il n'y a pas de soucis.

L'interviewer : Au revoir

L'entretien N 2 Anonymat.

L'interviewer : Bonjour ! Tout d'abord, je vous remercie beaucoup d'avoir accepté de me rencontrer et de me consacrer votre temps. Je me permets de me présenter : Francis Balumuene, Infirmier au sein de l'hôpital Erasme en équipe mobile de nuit. Je clôture actuellement mon master en santé publique. Dans le cadre de mon mémoire intitulé « le travail et la motivation du personnel soignant dans le cadre du Covi-19 », j'aurais quelques questions à vous poser en rapport avec la motivation au travail, en particulier dans le cas du Covid-19. Raison pour laquelle je désire réaliser cet entretien, il s'agit d'une simple étude exploratoire.

Avant de commencer, je tiens à vous informer que notre entretien sera enregistré et je vous garantis le plus complet anonymat. Êtes-vous d'accord ?

Participante : Oui, je suis d'accord.

L'interviewer : avant de commencer **pourriez-vous m'expliquer votre situation professionnelle ?**

Participante : Euh ! (moment de réflexion)., Oui, comme parcours, je suis sortie de l'école en 2006. Comme je ne savais pas où travailler, j'ai fait une année d'intérim un peu partout dans les hôpitaux de Bruxelles.

Puis après, on m'a proposé un poste d'infirmière intérimaire fixe en médecine-oncologie. A l'époque ils étaient au sixième. Donc, je travaillais un peu, après je remplaçais quelqu'un et puis une fois après quand la personne est revenue, je suis partie en X toujours en tant qu'intérimaire fixe et là ils m'ont proposé de rester. Puis voilà je suis restée depuis 2007.

L'interviewer : d'accord, ça s'ajoute tout doucement et alors de manière générale **qu'est-ce qui vous motive au travail dans votre pratique journalière ?**

Participante : En général dans mon travail..., j'aime bien prendre soin. Je veux dire .. J'aime bien prendre soin de quelqu'un. C'est vrai que... au tout début, quand j'étais petite, j'étais souvent malade. Donc, je me disais que quand je serais grande je ferais ça comme boulot. Au départ, c'est parti de là et puis après j'ai changé d'avis, parce que je ne supportais même pas l'odeur des hôpitaux. Je sentais que l'hôpital avait une odeur que je ne supportais pas. Ben après, je me suis dit, écoute, j'ai toujours voulu faire ça, pourquoi pas ? Donc je me suis lancée et j'aime bien. J'aime m'occuper des gens, prendre soin et j'aime bien l'échange que je trouve ici, patient – infirmier, j'aime bien cet échange.

L'interviewer : D'accord, c'est super que vous n'ayez pas abandonné alors dites-moi. **Au vu de récents événements, qu'est-ce qui vous a motivé à vous porter volontaire en unité de COVID-19 ?**

Participante : Au début, comme on entendait partout dans les informations « Covid-19... et Covid-19 ... ». Chez nous en chirurgie X, on a soigné quand même quatre patients. Je veux dire, quatre patients, qu'on soignait depuis quelques jours..., Sans nous protéger, sans masque sans rien. Ensuite, on nous apprend, « vite ils sont Covid-19, il faut les transférer ». Donc là, je me suis dit « Zut quoi ». On les soigne depuis quelques jours et puis là « bam ». Donc, au tout début ma motivation c'était juste : « Je vais dans une unité Covid-19 ... Je sais, que je vais me protéger ».

L'interviewer : d'accord, (signe d'approbation). Donc c'était plus pour le côté de Protection ?

Participante : Ouii, carrément, la protection parce que je me suis dit, je viens de soigner quatre patients, où ils étaient à risque et je les ai soignés sans me protéger. Et puis ... Je me suis dit : « je préfère aller là-bas, au moins je sais que je vais m'habiller et être en sécurité pour tout le monde » ... (rire) donc voilà au départ c'était ça.

L'interviewer : ok, je vous comprends tout-à-fait. Alors **après avoir passé autant de temps dans l'unité Covid-19, qu'est-ce qui fait que vous soyez toujours aussi motivée ?**

Participante : Bah, ... ce qui fait que je sois toujours motivée, on vient tous, je veux dire, on vient de différents services, prendre un peu, une partie d'ici et une partie de là. Je trouve ça enrichissant, ce qui fait que je reste toujours ici. J'ai énormément appris, des autres collègues, comme la plupart des patients. Ils ont des problèmes néphrologiques, cardiaques et chacun ramène un peu quelque chose en plus de son service, ce qui fait que ça me motive de rester.

L'interviewer, D'accord, c'est super ça. Et si vous deviez me dire quelque chose qui joue énormément sur votre motivation actuelle ça serait quoi ?

Participante : Alors, je dirais l'ambiance, je veux dire ..., on ne se connaît pas tous, on s'est retrouvé dans un nouveau service, maintenant c'est comme si on se connaissait depuis

longtemps. Ça change de simplement se croiser dans les escaliers ou ascenseurs sans peut-être se dire bonjour. Maintenant, j'ai l'impression que je connais tout l'hôpital.

L'interviewer : C'est super ! **Alors en tant que volontaire dans l'unité COVID-19, comme vous avez dit au début que vous avez vos valeurs d'aider, de prendre soin, est-ce que la pratique d'aujourd'hui dans ce contexte correspond toujours à vos valeurs d'autrefois, qui vous ont poussée à devenir infirmière ?**

Participante : Hum oui, tout à fait ! Oui, oui. Toujours.

L'interviewer : Beaucoup plus qu'avant ?

Participante : Heu...oui, beaucoup plus qu'avant oui, oui.

L'interviewer : D'accord ! **En général, qu'est-ce qui donne « sens » à votre profession ?**

Participante : Moi d'abord, je me dis toujours que j'ai choisi un bon métier. Déjà ça pour moi, ça donne du sens. J'aime bien ce côté, faire du bien, rendre service aux gens, voir qu'ils vont bien. Sans oublier le côté relationnel, avoir du temps de discuter avec le patient, conseiller, hum voilà.

L'interviewer : D'accord ! **Je vois. Est-ce toujours le cas aujourd'hui ?**

Participante : Oui encore plus ici je dirais ! Par exemple, il y a des patients qu'on a reçus ici genre grabataires et aujourd'hui, quand je les regarde je me dis, « Waouh », on a fait quand même du bon boulot. On a fait du bon travail, on les a bien soignés. Pour moi c'est ça le sens de mon métier j'en suis contente. Je me dis qu'on est toujours utile.

L'interviewer : D'accord, c'est super ça, il faut que ça continue comme et **comment est-ce que vous décrivez votre satisfaction au travail en général, est-ce quelques choses que vous retrouvez toujours aujourd'hui dans ce contexte ?**

Participante : Comme je le dis : « que mes patients, vont bien. » ils s'en sortent. Aujourd'hui, je dirais oui, plus qu'au début j'avoue, je suis contente de voir que les patients s'en sortent un peu plus qu'au début et puis j'aime bien. Ce côté nouveau me plaît beaucoup, ça change vraiment... Puis ça fait du bien sérieux.

L'interviewer : D'accord, je suis vraiment content d'entendre ça et agréablement surpris de voir que malgré la difficulté vous avez quand même trouvé une plus-value, c'est super. J'ai terminé et je vous remercie beaucoup.

Participante : Il n'y a pas de quoi ! Bon courage à toi.

L'interviewer : Merci.

L'entretien N 3 : Anonymat

L'interviewer : Bonjour ! Tout d'abord, je vous remercie beaucoup d'avoir accepté de me rencontrer et de me consacrer votre temps. Je me permets de me présenter : Francis Balumuene, Infirmier au sein de l'hôpital Erasme en équipe mobile de nuit. Je clôture actuellement mon master en santé publique. Dans le cadre de mon mémoire intitulé « le travail et la motivation du personnel soignant dans le cadre du Covi-19 », j'aurais quelques questions à vous poser en rapport avec la motivation au travail, en particulier dans le cas du Covid-19. Raison pour laquelle je désire réaliser cet entretien, il s'agit d'une simple étude exploratoire.

Avant de commencer, je tiens à vous informer que notre entretien sera enregistré et je vous garantis le plus complet anonymat. Êtes-vous d'accord ?

Participante : Oui pas de soucis.

L'interviewer : Avant de **commencer pouvez-vous m'expliquer votre situation professionnelle actuelle ?**

Participante : Oui, je travaille depuis 1991 toujours à l'hôpital Érasme.

L'interviewer : Ok, d'accord et en général **qu'est-ce qui vous motive au travail dans votre pratique journalière ?**

Participante : Aider les gens, c'était pour ça que j'ai fait ces études à la base, voilà.

L'interviewer : D'accord ! Alors **au vu de récents événements, qu'est-ce qui vous a motivée à vous porter volontaire en unité de COVID-19 ?**

Participante : A la base, c'est parce que mon service a fermé. Il fallait donc commencer à voyager à gauche et à droite. Moi, j'aime bien rester dans un seul service. Du coup comme ma chef est devenu responsable d'une unité Covid, je me suis portée volontaire. Il y avait ça, puis il y avait aussi le fait que j'avais remarqué qu'en étant dans les unités non Covid-19, on n'avait pas de protection tout au début alors qu'il y avait des patients qui étaient Covid-19 et on l'apprenait seulement après. Alors que dans les unités Covid-19 on était protégé et moi j'ai mon

père qui habitait chez moi et je me suis dit que voilà, je ne voulais pas lui repasser le germe. J'avais le sentiment finalement qu'on était mieux protégé dans les unités Covid-19 qu'ailleurs. Finalement, on se rend compte que même ici, il y a aussi du personnel qui tombe malade tout comme ailleurs.

L'interviewer : Je comprends. Finalement, **après avoir passé autant de temps dans l'unité COVID-19, qu'est-ce qui fait que vous êtes toujours motivé ?**

Participant : Mais, ici... Ce qui est bien. On voit les gens qu'ils vont mieux. Puisqu'ils retournent dans l'unité Covid-19 ou ils vont en revalidation. Maintenant on a aussi eu des décès un moment donné et voir le décès tout le temps, là où je travaille habituellement il y en a très peu donc de voir des gens qui meurent comme ça à la chaîne, un moment ça sape un peu le moral... (rire) très franchement c'était terrible.

L'interviewer : Non, j'imagine que ça ne devait pas être facile cette période.

Participant : Je t'assure que non. Puis très franchement l'infirmier à la base c'est pour soigner les gens dans le but d'aller mieux, de guérir et non dans le but de les voir mourir comme ça.

L'interviewer : **Donc vous diriez que voir autant de décès un moment donné ça jouait beaucoup sur votre motivation ?**

Participant : oui tout-à-fait. C'était assez déprimant, j'étais à deux doigts de taper un certif ...(rire), c'était juste terrible. Mais maintenant ça va un peu mieux

L'interviewer : C'est super ! Comme on dit « après la pluie vient le beau temps »...Alors **en tant que volontaire dans l'unité COVID-19, votre pratique correspond-elle toujours aux valeurs qui étaient les vôtres, quand vous avez décidé de devenir infirmière ?**

Participant : Je dirais non au début. Comme je vous l'ai dit, moi j'ai fait ce métier pour traiter, aider les patients à aller mieux et quand il y avait autant des gens qui mourraient, je me sentais un peu détaché de mon idéal ..., si je peux dire ça comme ça. Mais maintenant oui, ça va mieux je dirais oui, ça correspond un peu plus, car les gens vont beaucoup mieux.

L'interviewer : D'accord et en en général, **qu'est-ce qui donne « sens » à votre profession ?**

Participant : Je dirais bien faire mon travail : Voir l'évolution des patients, être reconnu pour ce que je fais. Ici je le retrouve un peu plus, ce n'est pas un turn-over. Comme ce sont des patients lourds, tu as en as peu et c'est une prise en charge globale, tu fais tout lorsque tu rentres dans la chambre, tu les bichonnes plus, pour qu'ils soient bien, alors on a le sentiment d'avoir tout terminé, chose que je n'ai plus le temps de faire dans mon service.

L'interviewer : D'accord et **dans votre pratique journalière qu'est-ce qui faisait que vous étiez satisfaite de votre travail ? Est-ce toujours le cas aujourd'hui.**

Participant : Ici là oui, beaucoup plus qu'avant ! On a beaucoup plus le temps, même si c'est beaucoup plus lourd, on est en équipe, on travaille à deux il n'y a pas de chacun ses patients point. Tout se fait quasi en binôme et ça c'est cool quand même. Moi je ressens, une grande satisfaction en rentrant chez moi, car je l'impression d'avoir terminé ce que je devais faire. Puis il y a aussi maintenant, pas avant hein, mais comme je t'ai dit ici les patients évoluent plutôt bien. Il y a moins de décès et ça fait du bien psychologiquement. Je crois qu'on peut tous être fière parce qu'on a été soudé depuis le début et on voit doucement la fin de ce calvaire. Enfin, ne parlons pas vite, on croise les doigts...(rire).

L'interviewer : Super, un très grand merci, j'ai fini.

Participant : De rien.

L'entretien N° 4 : anonymat

L'interviewer : Bonjour ! Tout d'abord, je vous remercie beaucoup d'avoir accepté de me rencontrer et de me consacrer votre temps. Je me permets de me présenter : Francis Balumuene, Infirmier au sein de l'hôpital Erasme en équipe mobile de nuit. Je clôture actuellement mon master en santé publique. Dans le cadre de mon mémoire intitulé « le travail et la motivation du personnel soignant dans le cadre du Covi-19 », j'aurais quelques questions à vous poser en rapport avec la motivation au travail, en particulier dans le cas du Covid-19. Raison pour laquelle je désire réaliser cet entretien, il s'agit d'une simple étude exploratoire.

Avant de commencer, je tiens à vous informer que notre entretien sera enregistré et je vous garantis le plus complet anonymat. Êtes-vous d'accord ?

Participante : oui, d'accord.

L'interviewer : Avant de commencer, **pouvez-vous m'expliquer votre situation professionnelle actuelle ?**

Participante : Je suis infirmière depuis 38 ans dans la maison. Donc, j'ai commencé en chirurgie cardiaque pendant six ans et depuis lors je suis en X. Voilà donc, je suis passée par différents types de contrats. Je fais en fonction de ma situation familiale. Et voilà, maintenant je suis ici.

L'interviewer : Super ! Alors **qu'est-ce qui vous motive au travail dans votre pratique journalière ?**

Participante : Moi...ce qui me motivait et qui motive encore et j'espère que ça va rester, c'est donc, le contact humain. Le fait de pouvoir aider les gens, être à leurs côtés dans le moment difficile.

L'interviewer : D'accord ! Et **au vu de récents événements, qu'est-ce qui vous a motivée à vous porter volontaire en unité de COVID-19 ?**

Participante : Donc, au début je n'ai pas été volontaire directement, puis voir que tout le monde avait des idées tout-à-fait différentes. Ça m'a fait mal, voire plus paniquée, car tout le monde paniquait, par rapport aux contaminations puisque tout était nouveau. Tout ce qu'on entendait par rapport au nombre de décès. J'ai pris mon courage à deux mains et je me suis dit : « C'est notre rôle d'infirmière ». En fait, là c'est mon côté aide...participer à quelque chose d'humain quoi. Voilà ce qui m'a motivée à ce moment-là, pouvoir faire partie de cette collectivité. ». C'est très enrichissant au niveau du boulot. Je trouve que cela fait partie du total de notre boulot, d'être là dans cette situation difficile.

L'interviewer : D'accord ! **Après avoir passé autant de temps dans l'unité COVID-19, qu'est-ce qui fait que vous soyez toujours aussi motivé ?**

Participante : Tout d'abord, c'est toute une autre façon de travailler. C'était l'inconnu pour tout le monde. Puisque on découvre, on va presque dire au jour le jour, que ça soit les symptômes ou les différentes pathologies, comme il n'y a pas un patient type Covid-19. C'est vraiment... ça va dans tous les sens, donc on découvre. Ce que, moi j'ai trouvé très bien, c'était le côté entraide au sein des équipes.

L'interviewer : Ok, si je vous comprends bien, c'est plutôt l'entraide qui a fait que vous soyez resté motivée jusqu'à ce jour ?

Participante : Oui parce qu'au début enfin non, moi personnellement, peut-être que je suis tombée au moment où il n'y avait pas encore des décès ». Donc au début, ça allait je n'avais pas l'impression qu'il y'avait autant de décès, mais c'est quand on a eu petit-à-petit plusieurs décès. Qu'à ce moment-là au niveau psychologique ... et moral c'était un peu plus dur. Au début, on avait la force de l'espoir de guérison et puis malgré tout on voyait que les gens perdaient de plus en plus, donc à ce moment-là c'était assez dur. Maintenant, ça va, comme on voit au niveau du nombre de patients de Covid-19, il y en a de moins en moins. Et, on va petit à petit reprendre nos activités et notre vie d'avant et donc, ça donne un peu de courage.

L'interviewer : Tout à fait ! Je comprends. Et si je peux continuer : **Est-ce que cette pratique d'aujourd'hui correspond toujours à vos valeurs de base d'autrefois quand vous avez voulu être infirmière?**

Participante : Oui, parce que je trouve que justement..., c'est encore plus. Oui, parce que moi... bon, moi je suis une ancienne hein. Ici, tu as vraiment le temps de bien faire ton travail. ça change beaucoup, moins de stress et ça change et je le remarque seulement en étant ici. Je me rends compte qu'au quotidien on passe vraiment à côté de l'essentiel de notre métier, à force de courir à gauche et à droite pour bien suivre les règles. Je crois que je ne vous apprend rien là-dessus hein...(rire).

L'interviewer : Ah ...(rire) non vous ne m'apprenez rien en effet. **En général, qu'est-ce qui donne « sens » à votre profession ? Est-ce quelque chose que vous retrouvez toujours ici ?**

Participante : Oui, plus aujourd'hui qu'avant ! Enfin, moi j'espère pouvoir le garder longtemps. Sinon je ne vois pas vraiment l'intérêt. Je parle de cette dynamique de groupe que le Covid-19 a fait naître.

Je trouve que Covid-19, malgré, que ça soit quelque chose de catastrophique au niveau de maladie, décès et tout ça, ç'a apporté quelque chose. Que ça soit ici, au niveau des équipes infirmières, je pense qu'à l'extérieur aussi. On va changer et revoir notre pratique notre mode

de vie, peut-être pas tout de suite, mais il faudra. Ah ah .. (rire) malheureusement je sais qu'avant tout ça, je sens qu'on va sûrement retourner à nos « ronron et train-train » quotidiens. Je dois t'avouer que le côté administratif ne me manque pas du tout, alors là franchement pas du tout... (rire).

L'interviewer : Ah.. (rire) j'imagine, j'espère aussi qu'on pourra changer quelque chose. Et **dans votre pratique qu'est-ce qui fait que vous êtes satisfaite de votre travail au quotidien ? Est-ce toujours le cas actuellement ?**

Participante : Moi j'essaye de toujours, malgré parfois le manque de personnel, toute cette pression, j'essaye toujours que le malade soit quand même bien pris en charge, bien traité. C'est ce qui a du sens pour moi et « me permet d'être satisfaite de mon travail ».

Donc ici la semaine passée avec un patient, je le remerciais, lui, de ce qu'il m'avait apporté !.

L'interviewer : Dans quel sens ? Pourriez-vous m'en dire plus ?

Participante : Mais parce qu'il y avait eu un échange, qu'il me disait merci et tout ça, mais moi je le remerciais presque de ce lui m'avait apporté. J'avais peur au début de ne pas être à la hauteur et le voir qu'il me remerciait pour mon humanisme, l'écoute et tout, il m'a fait du bien moralement, il m'a rassuré. Je suis un peu plus satisfaite parce que j'ai le sentiment d'avoir été à la hauteur du challenge. Je me sens vraiment à mon aise.

L'interviewer : C'est super ! Je vous remercie pour votre temps.

Participante : Merci à vous, courage.

L'entretien N°5 : anonymat

L'interviewer Bonjour ! Tout d'abord, je vous remercie beaucoup d'avoir accepté de me rencontrer et de me consacrer votre temps. Je me permets de me présenter : Francis Balumuene, Infirmier au sein de l'hôpital Erasme en équipe mobile de nuit. Je clôture actuellement mon master en santé publique. Dans le cadre de mon mémoire intitulé « le travail et la motivation du personnel soignant dans le cadre du Covi-19 », j'aurais quelques questions à vous poser en rapport avec la motivation au travail, en particulier dans le cas du Covid-19. Raison pour laquelle je désire réaliser cet entretien, il s'agit d'une simple étude exploratoire.

Avant de commencer, je tiens à vous informer que notre entretien sera enregistré et je vous garantis le plus complet anonymat. Êtes-vous d'accord ?

Participant : Oui, d'accord.

L'interviewer : **Pouvez-vous m'expliquer votre situation professionnelle actuelle ?**

Participant : J'ai fait mes études d'infirmières. Ensuite, je fais un Master en Santé Publique. Pendant mon Master, j'ai fait de l'intérim un peu chez (Fizer), un peu un autre hôpital à Soignies et ici. Puis en travaillant plusieurs fois ici, on m'a envoyée dans plusieurs services, chirurgie Thoracique et en X où ils ont demandé si j'étais intéressée de postuler là. J'ai dit oui, donc ça fait 1 an que je suis là, voilà.

L'interviewer : D'accord, super alors **de manière générale qu'est-ce qui vous motive au travail au quotidien ?**

Participant : Ce qui me motive en général dans ma pratique, c'est de pouvoir m'occuper de mes patients, d'avoir le contact avec eux, de les voir aller mieux, plutôt suivre leur évolution. C'est vraiment, ce que j'aime dans mon service par exemple, il faut les éduquer, ils ont besoin de beaucoup de soutiens émotionnels vu qu'ils ont de pathologies assez lourdes. Ce qui fait que ce n'est pas facile pour eux. Donc, j'aime bien ce côté-là et puis ils reviennent tout le X temps-là pour le suivi et il y a un certain lien qui se crée.

L'interviewer : D'accord et **au vu de récents événements, qu'est-ce qui vous a motivée à vous porter volontaire en unité de COVID-19 ?**

Participant : Ce qui m'a motivée à me porter volontaire, c'est que je voulais voir autre chose. J'étais intrigué, je voulais voir. Ça s'est passé moment, on en parlait tellement que je voulais voir avec mes propres yeux comment ça se passe.

L'interviewer : D'accord ! **Après avoir passé autant de temps dans l'unité COVID-19, qu'est-ce qui fait que vous soyez toujours motivée ?**

Participant : Ce qui me démotive, c'est qu'ici on travaille en binôme. Ce n'est pas facile, je ne connais personne.

Au début, ils n'étaient pas très gentils les collègues. (rire) je ne sais pas si je peux le dire.... Ils ne me connaissaient même pas et ils m'ont jugée très vite ! Exemple : dès le matin de mon arrivée, on m'a dit : « laisse de la place pour ceux qui prennent en charge », parce qu'ils ne pensaient pas que j'étais une infirmière.... « Trois quarts des gens je ne les connais pas et puis, (allé) il y a des personnes sur qui je tombe... qui ne travaillent pas comme moi, ils sont lents. Ce n'est pas facile et c'est très démotivant de travailler avec des personnes comme ça, ta journée te semble interminable ».

Ce qui me motive quand même : ce que je vois vraiment une évolution des patients, les voir sortir d'ici beaucoup mieux ...c'est vraiment cool. Allez pour te donner un exemple, ici on a une jeune femme de 33 ans aujourd'hui, elle a réussi à se lever et ça faisait un mois qu'elle était intubée. Tu vois, elle a réussi à se lever et elle m'a remerciée d'être resté auprès d'elle à la motiver. Ça fait plaisir et ça donne envie de continuer à y croire.

L'interviewer : **D'accord ! Et en tant que volontaire dans l'unité COVID-19, votre pratique correspond-elle toujours aux valeurs qui étaient les vôtres, quand vous avez décidé de devenir infirmière ?**

Participant : Oui. Ici.. bah , oui.. Allez quand les patients viennent ici, je vois qu'ils évoluent. Je vois qu'ils se sentent bien. C'est pour ça que je suis là pour les aider dans les moments difficiles. Aujourd'hui, ils ont beaucoup plus besoins de nous que jamais ! Donc oui, ça correspond vraiment à ce pour quoi m'étais engagée.

L'interviewer : **Ok, d'accord ! Qu'est-ce qui donne « sens » à votre profession ?**

Participant : Bah, quand je vois que le patient va mieux, qu'il est rassuré, qu'il a eu les réponses à ses questions. Comme je vous ai dit, là où je travaille habituellement ce sont des pathologies lourdes donc il faut bien s'assurer qu'il est eu toutes les réponses à ses questions. Alors je prends tout mon temps pour eux. Par exemple : ma patiente, qui a passé 3 semaines en Usi, a eu ses ongles comme ça Ben, je suis passé un matin, j'ai coupé ses ongles et j'essaye de faire tout pour que son hospitalisation se passe au mieux, qu'elle se sente mieux. C'est un peu tout ça le sens de ma profession pour moi.

L'interviewer : **D'accord ! Si je comprends bien c'est aussi ça qui vous satisfait au quotidien ?**

Participant : Oui, tout à fait.

L'interviewer : **D'accord, merci pour votre temps.**

Participant : De rien.

L'entretien N°6 : Anonymat.

L'interviewer : Bonjour ! Tout d'abord, je vous remercie beaucoup d'avoir accepté de me rencontrer et de me consacrer votre temps. Je me permets de me présenter : Francis Balumuene, Infirmier au sein de l'hôpital Erasme en équipe mobile de nuit. Je clôture actuellement mon master en santé publique. Dans le cadre de mon mémoire intitulé « le travail et la motivation du personnel soignant dans le cadre du Covi-19 », j'aurais quelques questions à vous poser en rapport avec la motivation au travail, en particulier dans le cas du Covid-19. Raison pour laquelle je désire réaliser cet entretien, il s'agit d'une simple étude exploratoire.

Avant de commencer, je tiens à vous informer que notre entretien sera enregistré et je vous garantis le plus complet anonymat. Êtes-vous d'accord ?

Participante : Oui, ça va.

L'interviewer : Avant de commencer, **pouvez-vous m'expliquer votre situation professionnelle actuelle ?**

Participante : Je suis arrivée ici à l'hôpital Erasme, depuis 1989... (rire), ça fait quand même un bail et voilà. J'ai toujours été dans le même service, je n'avais jamais changé. Parfois le week-end est plus léger et on me demande à chaque fois d'aller aider ailleurs si ça ne me dérange pas et moi ça ne me dérange pas du tout. Je m'adapte à tous les services, moi le travail ne me dérange pas du tout et donc voilà.

L'interviewer : D'accord ! Du coup qu'est-ce qui vous motive en général dans votre pratique journalière ?

Participante : Ecoutez ! Moi j'aime beaucoup le contact avec les patients. Je suis quelqu'un de très sociable donc voilà. Moi j'essaye de donner tout ce que je peux à 100% pour le patient. Qu'il se sente bien. Qu'il ait les soins, tout confort. Je fais vraiment mon travail avec cœur. Moi quand je viens travailler, je viens avec le sourire, je ne tire jamais la tête, je ne dis jamais que je suis fatiguée.

L'interviewer : Donc, c'est plus le côté relationnel que vous retrouvez dans votre travail qui vous plaît ?

Participante : Oui, tout-à-fait ! Voire aussi l'évolution du patient.

L'interviewer : D'accord, super ! **Au vu de récents événements, qu'est-ce qui vous a motivée à vous porter volontaire dans les unités Covid-19 ?**

Participante : Alors, moi je vous explique. Je n'étais pas volontaire au départ. Mais voir tout le monde qui en parlait m'a donné envie d'y aller pour voir de mes propres yeux. Moi je n'avais pas du tout peur. Ça ne me dérangeait pas du tout donc je me suis dit allons y hein ...(rire). Ça

fait comme dans un film là ! Je pars à l'aventure. Je l'ai plutôt pris du côté cool, découvrir donc voilà.

L'interviewer : D'accord ! **Après avoir passé autant de temps dans l'unité Covid, qu'est-ce qui a influencé ou fait que vous soyez toujours aussi motivée aujourd'hui ?**

Participante : Hum ! Je dirais la diversité. On travaille avec énormément des personnes différentes. Tout est mélangé. Il n'y a plus se coté (oooh) ce sont mes patients. Je passe toute ma journée à travailler seule dans mon coin. Ici tout se fait en groupe. Tout le monde travaille, s'entraide. Il y'a beaucoup l'esprit d'équipe et du coup c'est sympa parce que tu ne vois plus le temps passer. Tellement que c'est agréable de travailler comme ça. Maintenant j'ai peur de l'après quand je vais retourner dans mon service, que je ne puisse plus retrouver cette cohésion qui règne ici.

L'interviewer : D'accord, c'est super ! **Vous diriez alors que votre pratique correspond toujours à vos valeurs de base qui vous avaient motivée à devenir infirmière ?**

Participante : Non à ce niveau-là mes valeurs restent les mêmes, mais mon organisation est différente. Les soins sont différents par rapport à un service ordinaire ; Donc c'est vraiment autre chose.

L'interviewer : D'accord ! **En général, qu'est-ce qui fait que vous trouviez du sens dans votre pratique ? Est-ce toujours le cas ici ?**

Participante : Pour moi ce qui donne sens à mon travail c'est de rentrer chaque soir en étant satisfaite de ma journée. Dans mon service de base c'est un peu difficile fin..., je veux dire, je ne rentre pas spécialement satisfaite tous les jours,.... (rire) ça serait trop beau.

L'interviewer : Pourriez-vous m'éclairer un peu plus ?

Participante : Ce que je veux dire par là, ce que dans mon service, il y a des jours où tu passes ta matinée à courir partout, alors tu n'as plus spécialement le temps de bien faire ton boulot. Tu as l'impression de courir après le temps, alors tu essayes de faire de ton mieux pour pas non plus te faire juger après par tes collègues. Ces journées-là, je ne rentre pas spécialement satisfaite, mais bon voilà quoi on s'habitue avec le temps à faire des jours avec et des jours sans.

L'interviewer : D'accord ! **Actuellement vous diriez que vous trouvez plus de sens dans ce contexte-ci ?**

Participante : Hum je dirais oui, un peu plus quand même, ici tu as vraiment le temps de bien faire ton travail. Tu es rarement seul voir quasiment jamais, c'est toujours en binôme et ce n'est pas la course. Façon ..(rire) tu ne peux pas faire la course ici, parce que le temps que tu t'habilles, mettre le casque, etc, laisse tomber.

Sinon oui c'est vraiment bien ici.

L'interviewer : Ça serait plutôt le fait de pouvoir prendre en charge correctement vos patients qui fait que vous trouvez du sens ?

Participante : Oui, voilà c'est ça ! Bien faire mon travail quoi !

L'interviewer : D'accord ! Vous diriez que vous êtes satisfaite de votre pratique aujourd'hui plus qu'avant ?

Participante : Au niveau de la satisfaction, pour moi, ça n'a pas vraiment changé. J'ai toujours aimé mon travail malgré les difficultés. Pour moi je dirais que je ressens juste un plus dans ce contexte ici parce je suis plus présente auprès du patient. J'ai vraiment plus de temps et c'est agréable de pouvoir travailler comme ça.

L'interviewer : Merci beaucoup ! J'ai terminé. Bon courage encore.

Participante : De rien ! C'est normal. Bon courage, à toi aussi.

Entretien N°7 : anonymat.

L'interviewer : Bonjour ! Tout d'abord, je vous remercie beaucoup d'avoir accepté de me rencontrer et de me consacrer votre temps. Je me permets de me présenter : Francis Balumuene, Infirmier au sein de l'hôpital Erasme en équipe mobile de nuit. Je clôture actuellement mon master en santé publique. Dans le cadre de mon mémoire intitulé « le travail et la motivation du personnel soignant dans le cadre du Covi-19 », j'aurais quelques questions à vous poser en rapport avec la motivation au travail, en particulier dans le cas du Covid-19. Raison pour laquelle je désire réaliser cet entretien, il s'agit d'une simple étude exploratoire.

Avant de commencer, je tiens à vous informer que notre entretien sera enregistré et je vous garantis le plus complet anonymat. Êtes-vous d'accord ?

Participant : Oui

L'interviewer : Alors, avant de commencer, **pouvez-vous m'expliquez votre situation professionnelle actuelle ?**

Participant : Moi j'ai commencé ici en 2009 en X, J'étais auxiliaire en X puis je me suis lancé dans le projet 600. Puis j'ai commencé en tant qu'infirmier il y a deux ans, puis maintenant ici dans le Covid-19 depuis fin mars.

L'interviewer : D'accord ! **De manière générale qu'est-ce qui vous motive dans votre travail ?**

Participant : Je dirais plutôt ce qui me manque en général, c'est le contact avec le patient que je ne retrouve plus tellement dans ma pratique et m'éloigne un peu de ma vision première de mon métier. Dans le sens où la charge de travail est tellement intense que tu n'as plus beaucoup de temps à consacrer au patient. Chose qui ne me motive pas spécialement au quotidien.

L'interviewer : D'accord ! **Au vu de récents événements donc le covid-19, qu'est-ce qui vous a motivé à vous porter volontaire dans cette unité ?**

Participant : Je pense à la base c'était déjà...comment dire, c'était une motivation du fait que vivre ce genre d'expérience en tant qu'acteur sur le terrain, c'est très enrichissant au niveau du boulot. Je trouve que cela fait partie du total de notre rôle, d'être là dans cette situation difficile où tu sens que les gens ont vraiment besoin nous.

L'interviewer : D'accord et **après avoir passé autant de temps dans les unités covid-19 qu'est-ce qui fait que vous soyez toujours motivé aujourd'hui ?**

Participant : Au fait ç'a été très enrichissant comme je disais, on a été mélangé à beaucoup d'équipes. On a fait de très belles rencontres. On a vécu plein d'expériences nouvelles par l'expérience de chacun et donc voilà, c'est très enrichissant.

L'interviewer : D'accord, apprendre, découvrir des nouvelles choses fait que vous soyez toujours motivé aujourd'hui ?

Participant : Oui, c'est ça.

L'interviewer : **Alors en tant que volontaire dans le covid-19 est-ce que votre pratique correspond toujours aux valeurs qui étaient les vôtres quand vous avez décidé de devenir infirmier ?**

Participant : Oui, je les retrouve ici, tout-à-fait. En rendant services aux patients, même si parfois c'est un peu plus compliqué. On vit des choses dans le covid-19, qu'on n'a jamais vécues auparavant. Par exemple : faire une série de deux jours et avoir trois décès sur cette série. On n'a pas vraiment le temps de faire le deuil des patients, c'est assez compliqué. Puis, il y a un truc peut-être entre guillemets tout bête, mais mettre des patients dans des sacs ! C'est assez déshumanisant et c'est assez compliqué. Et psychologiquement c'est très dur.

Sans oublier l'inquiétude de nos proches, qu'on ne pouvait pas voir ni à qui rendre visite, fin je veux dire pour ma part. J'avais mes parents qui n'étaient pas vraiment pour que je continue à venir travailler, limite ils étaient en panique. Ils avaient plus peur moi que moi-même et je dois avouer que mentalement c'était assez difficile un moment.

L'interviewer : Je comprends. Ça ne devait pas être agréable, en effet ! **Alors dans votre pratique qu'est-ce qui fait vous trouviez du sens à ce que vous faites. Est-ce toujours le cas ici dans le covid-19 ?**

Participant : Oui bien sûr ! C'est vrai qu'ici on a des patients plus lourds, mais certains réussissent à s'en sortir. Donc on voit le résultat de notre travail et ça aide au niveau moral et donne du sens aussi.

L'interviewer : D'accord et une dernière question **alors, qu'est-ce qui fait que vous êtes, en général, satisfait de votre travail ? Est-ce toujours le cas ici ?**

Participant : En général, pour ne pas me sentir mal, j'essaie toujours de faire au mieux mon travail, même si ce n'est pas toujours possible par manque du personnel et du temps. J'essaye du moins et alors ça fait que je suis content de ce que j'ai fait et ça m'évite de me culpabiliser après. Ici un moment donné quand il y avait beaucoup de morts, je ne trouvais plus le plaisir de venir travailler. À la fin je me disais que je n'étais pas le seul à vivre ça donc j'ai tenu. Aujourd'hui, ça va beaucoup mieux, vu qu'on a moins de décès.

L'interviewer : D'accord super ! Un grand merci pour votre temps.

Participant : Non, de rien ! Bon courage.