

ANNEXES

Développement d'une politique d'attraction et de fidélisation des talents par l'Employer Branding

Le cas des médecins du travail au SPMT

Promoteur :
Prof. Dr Laurent TASKIN

Mémoire présenté par :
Grégoire MERLOT
en vue de l'obtention du diplôme
de Master 120 en Sciences de gestion

Table des matières

ANNEXES	4
Annexe 1 : Le guide d'entretien	5
Annexe 2 : Le dictionnaire des thèmes	7
Annexe 3 : Les interviews	11
Interview 1.....	11
Interview 2.....	16
Interview 3.....	19
Interview 4.....	23
Interview 5.....	27
Interview 6.....	30
Interview 7.....	34
Interview 8.....	40
Interview 9.....	44
Interview 10.....	48
Interview 11.....	52
Interview 12.....	56
Interview 13.....	60
Interview 14.....	65
Interview 15.....	70
Interview 16.....	75
Interview 17.....	80
Interview 18.....	85
Interview 19.....	89
Interview 20.....	96
Interview 21.....	102
Interview 22.....	109
Interview 23.....	113
Interview 24.....	121
Interview 25.....	127

Interview 26.....	132
Interview 27.....	139
Interview 28.....	144
Interview 29.....	151
Interview 30.....	159
Interview 31.....	163
Interview 32.....	166
Interview 33.....	171
Interview 34.....	174
Interview 35.....	179
Interview 36.....	184
Interview 37.....	188
Annexe 4 : Les grilles d'analyse du contenu.....	191
Annexe 5 : Les grilles d'analyse récapitulatives	260

ANNEXES

Annexe 1 : Le guide d'entretien

Préliminaires : rappel du cadre de l'entretien (objectifs, rôle), présentation de l'interviewer et demande d'autorisation pour enregistrer (si nécessaire, garantie d'anonymat).

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ? Depuis combien de temps travaillez-vous au SPMT ? Quelle est votre fonction ? Quel est votre statut ?

Nouveaux engagés et fraîchement diplômés

- Q 1. *Qu'est-ce qui vous a **attiré** ou plu chez votre employeur (SPMT) ? (proximité, horaires, conciliation vie privée/vie professionnelle, ...) OU Quelles sont **les raisons** pour lesquelles vous avez choisi le SPMT plutôt qu'une autre ?*
- Q 2. *Via quel **canal** (moyen de communication) avez-vous été recruté(e) ? **Connaissiez-vous le SPMT** ?*
- Q 3. *Comment avez-vous vécu **votre recrutement** ? Quelles ont été vos impressions ?*
- Q 4. *Comment s'est passée **votre intégration** auprès des collaborateurs de l'entreprise ?*
- Q 5. *Recommenceriez-vous **cette expérience** ? OU Seriez-vous prêt(e) à postuler de nouveau au SPMT ?*

Expérimentés (10 à 15 ans)

- Q 6. *Qu'est-ce qui vous **retient** au SPMT ? (sentiment d'appartenance, fierté, affectivement attaché(e), liens familiaux, moralement incorrect, sentiment de culpabilité ou de trahison, obligations, pas d'autres choix, les relations professionnelles collègues/entreprises clientes, ...)*
- Q 7. *Quelles sont les **choses importantes** pour vous dans votre travail au quotidien ?*
- Q 8. *Quelles sont les **choses qui vous déplaisent** dans votre fonction ?*
- Q 9. *Pensez-vous pouvoir y apporter **des améliorations** ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?*
- Q 10. *Est-ce que votre travail vous semble **significatif et utile à autrui** ?*
- Q 11. *Avez-vous la possibilité de **vous rendre compte du travail accompli** ?*

Q 12. Seriez-vous **prêt(e) à quitter** l'entreprise (SPMT) ? Si oui, pour quelles raisons ?

Anciens (ayant déjà eu une première expérience dans une entreprise similaire)

Q 13. Pourquoi avez-vous quitté l'entreprise précédente ? Citez **les raisons** qui ont déclenché votre départ.

Clôture de l'interview : Voilà, nous sommes arrivés à la fin de l'entretien, avez-vous quelque chose à ajouter ? Remerciements.

Annexe 2 : Le dictionnaire des thèmes

Premier thème : A. Conditions de travail

- A.1 L'ambiance de travail agréable (esprit de groupe, énergie, créativité, enthousiasme)
- A.3 Les conditions de travail (procédures flexibles, cadre confortable, outils nomades, télétravail, sécurité et bien-être, bonne organisation, charge de travail)
- A.4 L'équilibre entre le travail et la vie privée (horaire flexible individuel, bien-être et épanouissement, souplesse)
- A.5 La situation de l'entreprise (proximité géographique)
- A.7 Les relations professionnelles (collègues/entreprises clientes)

Deuxième thème : B. Sécurité de l'emploi et perspectives d'avenir

- B.1 La santé financière de l'entreprise (viabilité)
- B.2 Les perspectives d'avenir de l'entreprise (du secteur) à long terme
- B.3 Les opportunités de carrière (employabilité, évolution, avancement)
- B.4 La position dominante de l'entreprise dans un secteur (position prestigieuse)
- B.5 La sécurité d'emploi (stabilité)

Troisième thème : C. Job et contenu du travail

- C.1 L'intérêt des fonctions (contenu intéressant, signification du travail, progrès, responsabilités, contacts humains, challenges-projets, ...)
- C.2 Les opportunités de formation dans l'entreprise (training personnalisé et continu)
- C.3 Les services et produits proposés par l'entreprise (qualité, en phase avec le marché, l'orientation client)
- C.4 Les capacités d'innovation (sociale, technologique, organisationnel)

- C.5 Les moyens de recrutement (réseau professionnel)
- C.6 La grande variété des tâches
- C.7 L'autonomie (grande liberté d'action dans son travail)
- C.8 La mobilité internationale (voyage, vivre à l'étranger)

Quatrième thème : D. Management (hiérarchie)

- D.1 La qualité du leadership (écoute, prise en compte des attentes et des opinions, cohérence entre discours et action, transparence sur l'avenir, feed-back, management participatif, concertation sociale, reconnaissance, connaissance du terrain)
- D.2 La structure hiérarchique (plate, accessibilité des managers, petite organisation, changement de hiérarchie, fusion)

Cinquième thème : E. Valeurs, culture d'entreprise et image sociale

- E.1 L'intérêt porté à la responsabilité sociétale (Environnement/Société)
- E.2 Les valeurs de l'entreprise fortes (respect, sens du service, engagement, collaboration)
- E.3 La culture d'entreprise informelle
- E.4 La loyauté (sentiment d'appartenance, fierté, engagement, confiance)
- E.5 L'indépendance, l'éthique, le secret médical
- E.6 L'égalité des chances hommes-femmes (mixité, égalité des promotions et des chances, impact de la maternité sur la carrière)
- E.7 L'éthique de l'équité sociale (respect des lois et des travailleurs)
- E.8 La politique de diversité des travailleurs
- E.9 Le respect des candidats (absence de réponse négative, non-respect des heures de rendez-vous, aucun retour d'entretien)

Sixième thème : F. Package salarial compétitif

- F.1 La rémunération (salaire, plus de jours de congé)
- F.2 Les avantages extra-légaux (prime, mutuelle complémentaire, épargne-pension, revenu garanti, ...)
- F.3 Les autres avantages en nature (voiture de fonction, ordinateur, GSM, ...)
- F.4 Les autres avantages communs (restaurant d'entreprise, crèche, salle de sport, services de proximité tâches domestiques, ...)
- F.5 L'équité en matière de rémunération (cohérence des salaires, justice devant la reconnaissance de la performance, pure méritocratie)

Septième thème : G. La notoriété

- G.1 Oui, je connais très bien le SPMT
- G.2 Oui, j'en ai vaguement entendu parler
- G.3 Non, pas du tout

Huitième thème : H. Le mode d'information de recherche d'emploi

- H.1 Le relationnel (le bouche à oreille, parents)
- H.2 Un confrère
- H.3 L'université (Professeur, Maître de stage, valves)
- H.4 De manière spontanée
- H.5 Le Journal du médecin
- H.6 Site internet (SPMT, Journal du médecin)
- H.7 Stages
- H.8 Autres (expertises)

Neuvième thème : I. Le recrutement

- I.1 Très bien, sans aucun souci
- I.2 Bien sans plus (normal)
- I.3 Bien, mais ...
- I.4 Très mal
- I.5 Très vite
- I.6 Autres (fusion)

Dixième thème : L'intégration

- J.1 Très bien, sans aucun souci
- J.2 Bien sans plus (normal)
- J.3 Bien, mais ...
- J.4 Très mal
- J.5 Très vite
- J.6 Autres

Annexe 3 : Les interviews

Interview 1

Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge et décrire votre parcours ?

Donc, j'ai 38 ans. Mon parcours, j'ai fait 2 ans de médecine générale puis je suis passée en médecine du travail.

Combien d'années en médecine du travail en tout ?

Ça fait 11 ans.

Quelle est votre fonction ?

Médecin du travail.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ? Comment êtes-vous arrivée au SPMT ?

Un peu par hasard... parce que j'ai rencontré quelqu'un qui travaillait ici (un médecin aussi) et que c'était juste à côté de chez moi. Je n'ai pas fait de démarches partout. Je suis venue ici, j'ai rencontré le chef à l'époque et ça m'a paru convenable.

Donc, bouche à oreille, connaissance de proches ?

Connaissance de proches, oui.

Donc ça c'est la question 4, par quel canal de communication avez-vous été recrutée ? Connaissiez-vous le SPMT avant ?

Non.

Même pas quand vous faisiez vos études ? Ou bien vous avez fait vos études pendant votre travail ?

Oui, j'ai été embauchée et j'ai fait mes études sur les premières années. J'ai mis 1 an et demi pour faire le diplôme et puis beaucoup plus longtemps pour faire le mémoire.

Comment s'est passée votre intégration auprès des collaborateurs de l'entreprise ?

Oh, vraiment très bien ! Je me suis bien plu tout de suite. Je n'ai jamais beaucoup de problèmes, moi... de ce genre-là.

Si c'était à refaire, recommenceriez-vous cette expérience ?

Ah ça, c'est la question...

Seriez-vous prête à postuler de nouveau ?

Pour le SPMT ou pour la médecine du travail ? Oh de toute façon, ça revient un petit peu au même !

Je ne précise pas, c'est justement à vous de...

Je crois que oui parce qu'il n'y a rien à faire, par rapport à la médecine générale, c'est quand même une autre vie. Mais chez moi, ça a été plus un choix de vie qu'un choix de carrière. Je crois que je le referais quand même.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ?

Et bien, les collègues. Oui, c'est principalement ça. Je m'entends bien avec tout le monde et entre médecins ici on est vraiment une excellente équipe. On peut se téléphoner facilement, s'aider les uns les autres, se rencontrer quand il y a des difficultés. C'est par rapport à Namur même, d'abord, et c'est vraiment une question d'affinités, de contacts. Ici, j'ai finalement plus que des collègues, certaines personnes sont même des amis.

Est-ce que vous avez un attachement par rapport aux entreprises clientes ? Seriez-vous prête à suivre l'entreprise ?

Non, ça je ne pense pas. Moi, j'en ai deux principales et c'est vrai que je m'y plais bien. Je n'ai pas de problèmes non plus à ce niveau-là, je n'ai jamais eu de gros problèmes. Je commence à connaître aussi, c'est ça, depuis 10 ans j'ai les mêmes. Enfin non, une des deux, de la Communauté française, je l'ai depuis le début. Quand je suis arrivée, ils arrivaient aussi, donc je les ai pris tout de suite. Donc c'est vrai qu'on s'est installés un peu ensemble et maintenant je commence à bien connaître un peu... C'est ça, savoir à qui s'adresser dans tel cas...

Surtout une structure comme celle-là !

C'est ça et ça, ça ne se fait pas tout de suite. Franchement, il faut bien 10 ans pour commencer à s'y retrouver dans l'organigramme. C'est vrai que s'il fallait tout recommencer par rapport à

un truc aussi gros, pfff, je n'ai pas fort envie. Je préfère qu'on me laisse avec mes deux entreprises où je m'y retrouve, où j'ai déjà créé des contacts aussi, je commence à connaître les employeurs, j'ai des bons rapports. Je trouve qu'on fait plutôt mieux son travail avec les années parce qu'il n'y a rien à faire, c'est quand même un boulot où il faut connaître un peu les gens.

Quelles sont pour vous les choses les plus importantes dans votre travail au quotidien ?

Ce qui me paraît important dans un boulot, c'est de rencontrer du monde, que ça reste un travail de contact. Comme je le disais, je préfère que ce soit des gens que je revois, je préfère que ce soit quelque chose à long terme, pas du tout que ça change sans arrêt.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

Aïe, aïe, aïe, c'est l'impression de se demander si on fait quelque chose qui sert à quelque chose. « Est-ce que ça a un sens », je me pose quand même souvent la question. « Est-ce que ça ne perd pas son sens » ? Je pense que ça a un sens au départ, que la médecine du travail existe mais de plus en plus à quoi est-ce que..., enfin pfff, j'ai l'impression de faire de l'abatage comme ça. On a trop peu de temps par personne, on n'est pas du tout soutenu par la hiérarchie. J'ai l'impression d'être un ouvrier à la chaîne et d'être vraiment le petit dernier, celui dont on ne s'occupe certainement pas. En fait, on sait très bien que, sans les médecins, la médecine du travail n'existe pas ; or, on a l'impression d'être les derniers dont on se préoccupe, on est juste des citrons qu'on presse un maximum. Moi, je ne sens pas un respect de la « personne ». Peut-être si par rapport aux clients, oui ça va, mais pas du tout de nos supérieurs, la hiérarchie. On n'a pas l'impression d'être respecté. Donc là-dessus quand, par hasard, on tombe aussi sur quelqu'un de non-respectueux au niveau des clients, au niveau des travailleurs, on ne sera pas défendu. Oui, je crois que c'est ça principalement, cette impression aussi de finalement faire du commercial, or ça ce n'était pas ma fonction. Moi, je ne suis pas une commerciale, je suis médecin. Finalement, je trouve encore mon plaisir parce que justement je vois des gens et que j'estime que « est-ce que ça sert à quelque chose » ? Beh, de temps en temps, j'ai quand même quelque chose que je découvre ou quelqu'un avec qui j'ai quand même un peu l'occasion de discuter. Voilà, je me dis « tiens, je n'ai quand même pas perdu ma journée, j'ai quand même peut-être apporté quelque chose »... mais c'est presque par hasard et ce n'est pas la fonction de la médecine du travail c'est-à-dire que finalement ce qui me plaît dans la médecine du travail ce n'est pas ce que je devrais y faire, en tout cas ce n'est certainement pas ce qu'on nous demande. Je me rends compte que ce qu'on nous demande c'est de faire le plus vite possible, ne pas faire chier, pas d'ennuis, que les clients

soient contents, les clients surtout, hein, les travailleurs on s'en préoccupe moins déjà. Alors que moi j'ai l'impression que mon travail c'est surtout vers les travailleurs qu'il est orienté. Je ne suis pas là pour ramasser des clients. Et évidemment ce qui est extrêmement déplaisant aussi dans ce boulot, mais de fait qu'on ne soit pas soutenu comme ça par la hiérarchie qui, elle, est purement commerciale, c'est cette impression toujours d'être pris entre le marteau et l'enclume. En fait, on fait des recommandations si l'employeur veut bien, il les applique ou pas s'il veut bien mais j'ai quand même le droit de les mettre encore sur la feuille. Par moment, on se dit « en fait, j'ai l'impression d'avoir un travail qui est fort un travail de conciliation ». Je crois qu'au niveau relationnel je ne suis pas mauvaise, je n'y arrive pas trop mal, donc je téléphone effectivement à l'employeur, j'essaie de négocier mais est-ce que c'est vraiment ça que je devais faire ? Finalement, je fais au cas par cas : « mais si, je vous assure, cette personne-ci, je pense vraiment que ce n'est pas un tire-au-flanc, elle essaie mais vraiment il faudrait quand même pouvoir adapter le poste,... » Enfin, pfff !

De l'amertume alors ?

Oui, très désabusée, oui ça c'est clair. Heureusement qu'il y a le reste. Si moi je devais fonder toute ma vie sur mon travail, je crois que je ne tiendrais pas le coup ! Alors est-ce que ça sert aux gens ? Pfff, peu je trouve, peu finalement. Je n'ai pas cette impression-là moi en tout cas. Maintenant ce n'est pas bien de dire ça mais bon, moi je dis les choses comme je pense.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ? Justement quand vous vous retournez au bout de 10 ans, qu'est-ce qu'on a fait, comment on a évolué, mis à part les relations ?

Donc au niveau des visites de locaux alors ? Donc des visites de locaux, on voit un petit peu si quelque chose a changé mais là aussi, moi j'ai 2 grosses entreprises, donc... Malheureusement c'est vrai que ça aussi c'est très déplaisant, c'est de faire des visites de locaux où rien ne bouge et où les gens le font signaler. Ils nous disent mais « enfin pourquoi est-ce que vous revenez encore, de toute façon on sait que ça ne sert à rien ». Très clairement, ils disent ça dans certains cas. Parce que dans une des deux entreprises où je suis, simplement il n'y a même pas de suivi des rapports, les rapports n'arrivent pas au bon endroit. Donc chaque année, je fais mon rapport et... et de l'autre côté, je n'arrive pas à les faire mais tout le monde le sait mais tout le monde s'en fout, tout le monde sait que je fais une visite une fois tous les 5 ans et ... une fois tous les ans.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Oui, j'aurais du mal à cause du côté relationnel. J'ai déjà quand ça tournait vraiment..., quand vraiment j'en avais ras-le-bol, il y a des moments... malgré tout, j'ai été plusieurs fois démarchée par d'autres entreprises. Je suis allée 2 fois à des périodes où vraiment ça n'allait pas. J'ai déjà dit, ce qui me ferait changer c'est soit une politique différente, que je sente que vraiment c'est différent, ce que je n'ai pas eu l'impression du tout. J'ai l'impression qu'en fait c'est pareil partout. Enfin bon, si on pouvait me dire : « chez nous, ça se passe différemment, on a plus de respect envers le médecin du travail, vous décidez de plus de choses vous-même, nous on ne court pas après le client et donc vous ne devez pas avoir aussi peur de déplaire tout le temps ». Voilà, si on me disait un truc de ce genre-là, je crois que je partirais quand-même. Autre chose, si on me paie deux fois ce que je gagne ici, je pars, ça c'est évident.

Interview 2

Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge et décrire votre parcours ?

Je vais avoir 50 ans et je fais de la médecine du travail depuis 1990. Je suis au SPMT depuis 1990. Voilà, je suis toujours restée au SPMT. Au début, j'étais plus située dans la Province de Namur et fin des années 90, je me suis occupée plus du Brabant wallon.

Quelle est votre fonction ?

Je suis médecin du travail.

Qu'est-ce qui vous a plu ou attiré chez votre employeur ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

J'ai postulé dans différents services. Au départ, c'était une convention de remplacement pendant quelques mois pour remplacer une collègue en congé de maternité. Puis comme la Région wallonne s'est affiliée à ce moment-là, on m'a proposé de continuer la collaboration.

Vous connaissiez le SPMT avant ?

Non, pas du tout. Non, je ne connaissais pas du tout le SPMT. J'ai repris la liste des services de médecine du travail à l'époque et j'ai envoyé mon CV.

Et quand vous avez postulé, vous étiez déjà diplômée ?

A l'époque, le diplôme de médecine du travail se faisait en 2 ans. Donc, après 1 an, on avait un certificat et la 2^{ème} année était consacrée au mémoire. Donc, j'avais le certificat et je n'avais pas mon mémoire quand je suis rentrée au SPMT mais je l'ai passé après.

Comment avez-vous vécu votre recrutement et quelles ont été vos impressions au début quand vous êtes rentrée dans l'entreprise ?

J'ai été reçue par le médecin-chef de la division de Namur et ça s'est très bien passé.

Et avec les collègues ? L'intégration ?

Oui, très très bien aussi. On n'était pas beaucoup à l'époque, on était 5-6, donc ça s'est vraiment très bien passé.

Recommenceriez-vous cette expérience ou seriez-vous prête à postuler de nouveau au SPMT ?

Oui, par rapport aux autres services de médecine du travail, je pense que tous les services se valent. Pourquoi pas !

Qu'est-ce qui vous retient dans l'entreprise ?

Peut-être le fait que je m'occupe déjà d'entreprises depuis très longtemps, que je connais bien les gens dont je m'occupe. Je suis dans le Brabant wallon, j'habite dans le Brabant wallon, donc pour moi la proximité est quand même un atout aussi.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Peut-être une bonne organisation, ce qui n'est peut-être pas toujours le cas. J'espère qu'on va bientôt avoir le dossier informatisé parce que c'est un gros souci. Moi, je suis à Ottignies et je dois revenir ici 2 fois par mois. J'ai parfois l'impression que ma voiture est un camion de déménagement et de devoir louer un âne pour porter mes dossiers au cabinet médical. Moi, ce serait peut-être ça, peut-être un petit peu plus d'organisation et peut-être aussi être un peu plus attentif au fait de ne pas surcharger les médecins en leur ajoutant des secteurs, des secteurs, des secteurs,...

Vous y avez déjà répondu partiellement mais quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

Voilà, c'est ça, c'est un peu la surcharge de travail. On nous rajoute d'année en année des secteurs alors que bon, je dois dire, le temps de travail est toujours le même. Par choix, hein ! Je pourrais très bien l'augmenter mais je n'ai pas envie de l'augmenter et donc ça, c'est peut-être un petit peu difficile... parce que parfois on arrive en fin d'année et on n'a pas tout terminé mais je ne pense pas que ce soit de notre faute.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ? Donc, vous avez parlé du DMI, vous pensez que ça pourrait vous soulager ?

Pour moi, ce sera peut-être plus facile parce que j'aurai moins... enfin, j'espère, en tout cas peut-être pas dans un premier temps, il faudra prendre les dossiers « papier » aussi, mais j'aurai moins de choses à porter donc c'est déjà important à ce niveau-là. Et puis oui, c'est quand même plus facile aussi parce que pour le moment on me faxe les dossiers. Quand on a des modifications dans une consultation, ce n'est pas toujours facile à gérer. Quand j'ai 5-6 modifications sur une « consult », moi j'ai des feuilles volantes partout donc ça, ce sera déjà

un mieux. Et alors aussi, je pense qu'ils devraient peut-être voir s'il n'y a pas moyen d'engager un médecin sur le Brabant wallon parce qu'on est que 2. Avant, on était quand même 3-4. Donc, moi mon souci c'est la surcharge de travail.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Pas toujours parce que j'ai parfois l'impression que les employeurs ne sont pas toujours très... enfin, certains employeurs n'ont peut-être pas non plus... enfin, la médecine du travail n'est pas leur priorité, voilà. Le bien-être au travail n'est pas la priorité mais bon, ce n'est pas une généralité. Il y a quand même des entreprises qui accordent quand même toute leur attention à ça. Puis je pense, qu'au niveau individuel, on peut être utile aussi. Il y a quand même pas mal de travailleurs qui ne vont jamais chez le médecin et le fait de venir en médecine du travail, ça constitue leur seule visite de l'année et on peut éventuellement quand même dépister certaines choses ou donner des conseils de prévention.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli depuis 1990 ?

Oui, dans les entreprises, je pense qu'il y a quand même des améliorations. Oui, dans certaines entreprises, il y a vraiment une évolution mais pour ça, il faut aussi que le conseiller en prévention de l'entreprise soit motivé parce que quand ce n'est pas le cas, les choses malheureusement ne bougent pas beaucoup. Parfois bon, il y a aussi une question de budget.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Si on m'offre, si on augmente mon tarif horaire bien sûr ! Et si on me garantit du travail dans le Brabant wallon, oui !

Donc financier ?

Oui, financier. Si on m'offre un avantage financier, oui ! Mais pas si c'est pour aller dans le Luxembourg, pour autant que ça reste à proximité de chez moi. Je n'ai plus envie de faire des très longs trajets.

Interview 3

Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge et décrire votre parcours ? Quelle est votre fonction actuelle et depuis combien de temps ?

J'ai 61 ans. Je suis médecin du travail depuis 93.

Depuis 93 au SPMT ?

Euh, non, non. Ici d'abord au CIMT, j'étais médecin-directeur de 93 à 99. On s'est associé au SPMT en 99. Et alors, avant ça, j'étais médecin militaire. J'ai fait une carrière comme médecin militaire. J'ai eu mes études payées par l'armée. Ils m'ont recruté à la fin de ma 1^{ère} candi.

Mais médecin militaire comme généraliste ou médecin du travail aussi ?

Euh, les deux. C'est-à-dire à l'armée, on vous fait porter toutes les casquettes. Donc, j'étais tantôt médecin généraliste, tantôt médecin ONE, médecin scolaire et médecin du travail mais sans avoir suivi de formation parce que l'armée c'est comme ça. Donc un moment, l'armée m'a dit en 91 d'aller suivre les cours de médecine du travail, à ce moment-là c'était 2 ans. Voilà, je l'ai fait et j'ai obtenu ma licence.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

Je n'ai pas vraiment choisi puisqu'il y a eu association du service ici avec le SPMT parce que bon en fait, étant petit service, on ne savait pas s'offrir toutes les compétences requises en matière de psychologues, ingénieurs, etc.

Comment avez-vous vécu votre recrutement et quelles sont vos impressions ? Mais là, ça fait appel à votre entrée dans le CIMT alors là.

Oui mais là, j'avais un statut tout à fait spécial. En fait, c'est l'ancien bourgmestre de XXX, Monsieur YYY, qui m'a demandé, qui ne s'entendait pas avec l'ancien médecin-directeur...

Et donc vous êtes passé du militaire à... ?

Oui, c'est ça. Je prestais en fait quelques heures ici, médecin du travail puisque j'avais le diplôme. Donc, j'ai dit « autant exploiter ». A l'armée, à l'époque, on faisait des demi-journées, donc j'avais certaines disponibilités. Donc j'ai commencé par fonctionner comme

médecin du travail ici et puis Monsieur YYY a vu l'opportunité et il m'a demandé si je voulais assumer les fonctions de médecin-directeur.

Recommenceriez-vous cette expérience ?

Euh, oui parce que moi je suis ouvert à tout, donc... Mais bon, c'est vrai qu'au départ je n'étais pas tellement disposé à faire la médecine du travail, c'est les circonstances, c'est l'armée qui m'a demandé de me former en fait. Ce n'était pas un choix personnel en fait.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ?

Disons que c'est un boulot que j'ai appris à connaître et que j'aime bien finalement, bien que ce ne soit pas drôle tous les jours.

Pourquoi ici ? Médecin du travail au SPMT et pourquoi pas ailleurs dans une autre structure ?

Ah oui !

Qu'est-ce qui vous retient ? Je vous donne des exemples : sentiment d'appartenance, des liens familiaux, des relations professionnelles c'est-à-dire les relations que vous avez avec vos clients ou simplement le fait d'avoir suivi une population de travailleurs,...

Oui, bien sûr, tout ça joue. Il y a le salaire aussi. Il faut reconnaître que bon..., qui est intéressant parce que je suis arrivé avec un statut de médecin-directeur, donc j'avais un barème intéressant.

Quelles sont les choses les plus importantes dans votre travail au quotidien ?

Moi, ce qui importe, c'est la qualité du travail fourni. Je ne suis pas tellement pour une médecine au rendement. On nous a posé la question hier de savoir si on voulait faire des consultations en duo. J'ai commencé comme ça parce qu'ici du temps du petit service... c'était une situation de luxe d'ailleurs parce que je travaillais avec une assistante sociale (on travaillait à 3, ce n'était pas un duo, c'était un trio) et une infirmière issues de la médecine scolaire parce que l'organisation de la médecine du travail était calquée sur celle de la médecine scolaire.

Mais c'était confortable ? C'était plus confortable que tout seul ?

Ah, c'était très confortable, oui. Je me souviens qu'on voyait 19 personnes à ce moment-là en trio. Ce que je trouve qu'on a perdu en passant à une méga-structure, c'est la médecine de

proximité. On avait plus de contacts finalement avec les travailleurs à l'époque du petit service. Je pense qu'on a un peu perdu en relations humaines, en contacts.

Et qu'est-ce qui a fait justement ce changement-là ?

Il y avait beaucoup moins d'absentéisme. Mais pourquoi ? Parce que mes deux assistantes téléphonaient aux travailleurs personnellement pour leur dire « on vous attend tel jour à telle heure » et ils venaient. Alors qu'ici, c'est noyé dans la masse et il y a énormément d'absentéisme... pour les mêmes entreprises en fait, donc moi j'ai vu la différence en fait. L'absentéisme a augmenté sérieusement parce qu'il n'y a plus ce contact direct.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

C'est la surcharge, à certains moments, de travail.

Les cadences ?

Oui mais bon parfois on se tourne les pouces, c'est très irrégulier du fait de l'absentéisme. Certains jours, il n'y a pas tellement d'absences et c'est bien chargé, même un peu trop. Et alors, c'est un peu l'absence de planification mais ça, ça fait aussi des années qu'on le dit, en ce sens qu'on vous attribue 1/4 h pour Pierre et Paul mais il y a des cas qui demandent plus de temps. Parfois, on peut passer 3/4 h – 1 h avec une personne qui a des problèmes particuliers et alors bon, on se met en retard et ça rouspète et... Et alors en fait, quand les gens arrivent, comme il n'y a pas de planification, le personnel administratif qui convoque ne sait pas quels examens telle personne requiert. Parfois, il n'y a pas d'infirmière, bon ça, ça arrive souvent.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Plus d'organisation dans la planification, on nous promet ça depuis quelques années mais bon on ne voit rien venir.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Oui, ça c'est sûr. Il y a parfois des gens qui viennent remercier et ça fait plaisir.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Euh oui, quoi que bon on n'a pas toujours le retour. Notamment dans les rapports de visites des lieux de travail, on constate l'année d'après que c'est toujours la même chose.

Seriez-vous prêt à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Disons que moi je suis pratiquement au terme donc euh...

Interview 4

Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge et décrire votre parcours ? Quelle fonction exercez-vous actuellement ? Depuis combien de temps et combien de temps au SPMT ?

Donc, je vais avoir 41 ans. En sortant des études de médecine générale, j'ai d'abord fait 1 an de médecine interne et puis je me suis installée comme médecin généraliste pendant 7 ans. Alors, en cours du soir, j'ai fait un DES en biologie moléculaire à l'ULB. C'est ce qui m'a permis, après 7 ans de médecine générale, de faire de la recherche dans un centre de recherche agréé de l'ULB où j'y suis restée 3 ans. Et puis les budgets accordés à la recherche ont été terminés et c'est là que j'ai découvert sur Internet une proposition d'emploi comme médecin du travail, voilà. Alors, j'ai été engagée chez XXX qui est un service plutôt centré sur la Province de Luxembourg, familial, mais qui a très vite fusionné avec YYY qui est flamand et qui est décentré sur Hasselt. Et juste après la fusion avec YYY, est survenue la fusion avec ZZZ. Donc, je suis restée là-bas presque 4 ans, le temps de réaliser les études, en parallèle au travail, à l'UCL. Et puis la charge de travail était quand même très très importante chez ZZZ avec un rythme de consultations assez rapide. Donc, le professeur de l'UCL, sachant que j'avais fait de la recherche, m'a proposé de faire de nouveau de la recherche, une méta-analyse dans le domaine de la médecine du travail, et ça m'a permis à la fois de faire cette recherche et à la fois de bien faire mon mémoire et de présenter une étude de cas. Alors, c'était un contrat à durée déterminée de 2 ans et donc après c'était prévu que j'allais rechercher un poste de médecin du travail dans un service externe. J'ai cherché autre chose que le type de service tel que YYY, assez commercial j'ai envie de dire, et je me suis dit qu'au SPMT ça devait être un petit peu plus humain.

Et donc au SPMT depuis 1 mois, c'est tout récent ?

Oui, c'est tout récent.

Et vous êtes diplômée ?

Oui, je suis diplômée « médecin du travail ».

Alors, qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

J'avais à l'esprit que c'était le service de médecine du travail du service public et j'avais l'impression qu'il y avait un rythme peut-être un peu plus acceptable, avec des relations humaines, plus riche, etc.

Via quel canal, moyen de communication avez-vous été recrutée ici au SPMT ?

Donc, j'ai pris mes renseignements mais aussi non il y avait quand même une offre qui était sur le site de l'UCL pour la Province du Hainaut.

Et avant de prendre vos renseignements, connaissiez-vous le SPMT ?

Oui, parce que pendant mes études, j'avais des collègues qui travaillaient déjà au SPMT.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ?

Oh, très bien ! Premier rendez-vous avec le Docteur XXX. Premier contact, j'ai d'abord écrit à Madame YYY puisque je l'avais vue à la remise des diplômes et Monsieur ZZZ me l'avait présentée en disant « tiens, tu pourrais peut-être aller là », donc bien sympathique. Madame YYY a envoyé un mail au Docteur XXX lui demandant de prendre un rendez-vous. J'ai vu le Docteur XXX, Madame AAA et voilà les choses ont suivi.

Vos impressions ?

Positives.

Pas de petit bémol ?

Non, non, franchement non. Enfin, disons qu'il a fallu négocier un petit peu au niveau financier, j'ai envie de dire. C'était un peu dur au moment même mais après il n'y a plus eu aucun souci.

Comment s'est passée votre intégration auprès des collaborateurs de l'entreprise ?

Ça se passe bien, ça se passe bien.

Recommenceriez-vous cette expérience ?

Oui.

Seriez-vous prête à postuler à nouveau ici ?

Oui.

A conseiller un collègue ?

Oui.

Un proche, un parent ?

Oui, oui, je recommanderais en disant « on est bien ». J'ai quand même une vue sur les autres services, je crois que je sais comment ça se passe.

Ici, c'est récent pour vous mais qu'est-ce qui pourrait vous retenir au SPMT ?

Moi, l'aspect humain avec les collègues compte beaucoup, l'intérêt du travail aussi évidemment, oui la qualité.

Pas de liens familiaux, pas d'attachement moral, pas d'obligations ? Il y en a qui disent « ce sont les clients » parce qu'ils s'y sont attachés pendant X années.

Oui, si les relations avec les clients sont bonnes, oui ça tout à fait. La relation avec les clients et la relation avec les collègues, ce sont les deux points les plus importants, je crois. Moi, l'aspect « collègues, service » compte autant que le client parce que bon si le client vous suit mais que vous allez le retrouver chez ZZZ, on va retrouver les conditions de ZZZ.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Euh, une bonne organisation et alors ne pas changer de place tous les jours, par exemple. Avoir un planning bien fait et ne pas tous les jours de la semaine aller à différentes places, avoir 2 ou 3 places, ne pas se sentir comme un pion.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

Actuellement, je n'ai pas encore trouvé de choses déplaisantes.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Oui, j'ai l'impression que quand on prend le temps, on apporte quelque chose aux gens mais il faut faire une anamnèse, faire un examen clinique et pour ça il faut un petit peu de temps, alors on apporte quelque chose aux gens, oui.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Non. Il faudrait que j'aie la preuve que ce soit encore mieux mais pour l'instant je me sens bien ici, donc non.

***Et alors la dernière question, pourquoi avez-vous quitté l'entreprise, dans ce cas-ci YYY ?
Citez les raisons qui ont déclenché votre départ.***

Il y avait une surcharge réelle de travail avec l'obligation de terminer le mémoire, d'avoir un tout petit peu de temps pour les études et on ne prenait absolument pas en considération le fait qu'on faisait des études. On en avait une charge de travail idem, la même que celle des médecins diplômés alors qu'on devait se rendre à Bruxelles, etc. Donc, on était épuisés réellement, voilà. J'ai eu une autre possibilité pour terminer plus à l'aise et j'aimais bien la recherche aussi, donc voilà.

Interview 5

Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge et décrire votre parcours ?

J'ai 39 ans et je suis médecin du travail depuis 14 ans. Donc, j'ai fait la médecine du travail tout de suite après la médecine générale. J'ai travaillé 14 ans chez XXX. J'ai eu des entreprises dans divers secteurs, essentiellement la grande distribution, la sidérurgie, la construction, montages métalliques et puis alors, des homes, homes pour personnes handicapées, des choses comme ça...

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

Moi, je venais d'XXX. Donc, on a vécu une fusion il y a 5-6 ans avec l'apparition d'un nouveau médecin-directeur-général il y a 1 an et demi, qui depuis a développé chez nous une politique de rentabilité presque uniquement, avec plus du tout de prise en compte de la qualité du travail. Et donc ça, moi, je ne pouvais plus travailler dans ces conditions-là et j'ai eu l'impression au SPMT que ce côté « proximité avec les entreprises et qualité du travail » était encore là et le côté au niveau « ambiance au sein de l'entreprise ». Maintenant, je découvre, on va voir si je me suis fait une bonne idée ou pas, mais c'est ça que je recherchais en tout cas en venant ici.

Via quel canal, moyen de communication avez-vous été recrutée ?

C'était par mail. J'ai répondu à une annonce par mail.

Une annonce qui était sur notre site Internet ?

Non, je ne pense pas. Je ne sais plus sur quel site... j'ai tapé « médecin du travail emploi », il y avait un site spécial mais je ne sais plus.

Connaissiez-vous le SPMT avant ?

Comme ça. Mais je ne connaissais personne dans le service.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ? C'est tout frais là, c'est tout récent !

Mon arrivée, hi, hi, hi ! Je trouve que tout le monde est bien sympa et bien attentif pour que ça se passe bien... jusqu'à présent évidemment, ça ne fait que 3 jours ! J'ai fait 2 jours de consultation avec un docteur qui m'explique tout très patiemment. Pour le moment, ça se passe vraiment bien.

Qu'est-ce qui peut réellement vous retenir dans votre entreprise ?

Moi, je pense que c'est vraiment le côté qu'on entretient avec les entreprises. Au fil du temps, il se crée un climat de confiance, que ce soit avec les travailleurs ou avec les employeurs et le fait qu'il y ait une continuité comme ça, qu'on voit les gens chaque année, on peut discuter avec eux et aller un peu plus loin que bêtement le côté professionnel, même au niveau de leur santé. Et donc ça, c'est vraiment intéressant de poursuivre comme ça un trajet, même au niveau « conseiller en prévention interne », etc..., on peut avoir des échanges un peu plus intéressants. Pour XXX, ce qui a été le plus dur pour moi de quitter, c'était de quitter les entreprises, ça c'est une première chose et quitter les collègues et les collaborateurs, ça c'était très difficile aussi. Donc, il y avait les deux.

Quelles sont les choses les plus importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Moi, je dirais que c'est ça, c'est le contact avec les travailleurs.

Par contre, quelles sont les choses qui vous déplaisent dans le métier ?

C'est le côté qui se développe quand même de plus en plus dans tous les services, c'est le côté « marketing », le côté « rentabilité » qui passent au dessus de tout et euh... le côté « concurrentiel » entre services. C'est ça qui est difficile. Que ce soit au niveau justement de l'organisation interne du service mais que ce soit aussi... on peut tomber sur des entreprises qui nous font un petit peu de chantage, si vous n'êtes pas d'accord avec nous,... voilà, ça c'est difficile.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Non ! Honnêtement, je ne pense pas ! Au contraire, j'ai l'impression que ça va s'aggraver.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Oui. Que ce soit de nouveau au niveau des personnes ou au niveau de l'entreprise, je pense que ça... de nouveau, ça dépend comment on veut pratiquer, si on veut s'investir dans un truc... mais il faut aussi que le service nous permette de nous investir, c'est ça aussi qui... A partir du moment où on se donne les moyens de s'investir, je pense que ça peut être vraiment intéressant.

Ici, c'est un peu trop neuf mais aviez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli chez XXX ?

Oui, on voit quand même une évolution.

C'est perceptible par vous, médecins, ou bien est-ce qu'il y avait du reporting ?

Des outils pour... non, non, rien du tout.

C'est simplement votre propre perception, votre avis.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ? Vous l'avez dit tout à l'heure, c'est vraiment le manque de moyens et alors l'aspect « commercial » et « pression » au sein de l'entreprise.

Oui et le fait aussi que suite à l'arrivée... donc, tout l'organigramme a changé, donc tout le réseau hiérarchique et on sentait vraiment un manque de respect vis-à-vis du personnel. Je vais dire pas tellement des médecins parce qu'ils ont besoin des médecins, donc ils les chouchoutent parce qu'ils doivent les garder mais vis-à-vis du reste du personnel. Chez XXX, il y a vraiment eu un changement de mentalité qui, à mon sens, n'est pas permis. En plus, on est dans un service de bien-être au travail, c'était assez paradoxal.

Interview 6

Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge, décrire votre parcours et dire depuis combien de temps vous travaillez dans la médecine du travail ?

Donc, j'ai 47 ans. J'ai fait 12 ans de médecine générale et je suis au SPMT depuis 93 mais j'étais à 1/4 temps puisque je faisais les autres 3/4 temps en médecine générale. C'est seulement depuis 2002 que j'ai augmenté mon temps de travail au niveau du SPMT. Je suis passée à 8/10 et je reçois encore un tout petit peu sur rendez-vous chez moi au niveau médecine générale mais c'est vraiment dérisoire par rapport...

En médecine du travail, c'est uniquement au SPMT ? Pas d'expériences au préalable dans un autre service ?

Non. Sauf en stage.

Donc, statut d'indépendant ?

Oui.

Et alors, à la fois vous avez gardé une patientèle et à la fois médecine du travail ?

Vraiment, je vais dire, c'est sur rendez-vous et je n'ai plus la patientèle que j'avais évidemment quand je faisais ma médecine générale. Parce que j'ai déménagé donc voilà !

Donc, combien d'années dans la médecine du travail même si c'était partiellement ?

Donc, ça fait depuis 93, donc ça va faire 19 ans.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi le SPMT plutôt qu'une autre ?

Au niveau des horaires, c'était déjà plus compatible avec ma fonction de généraliste et alors, au départ, c'était la philosophie du SPMT, d'autant que moi j'ai connu M. YYY, notre ancien médecin-chef, qui était fort humain, que j'aimais bien dans les contacts. Et donc, j'avais eu l'interview avec lui, donc le 1^{er} contact s'était bien passé. Et puis la philosophie du SPMT m'a toujours plu et les entreprises qu'on m'a octroyées aussi parce que c'était fort diversifié. Je ne suis pas cadenassée au niveau des entreprises.

Et via quel moyen, via quel canal de communication vous aviez été recrutée ? Connaissiez-vous le SPMT à ce moment-là ?

Non, je ne connaissais pas. Donc, il y avait une demande aux valves de l'université et donc c'est comme ça que j'ai connu le SPMT et que j'ai posé ma candidature.

Comment avez-vous vécu votre recrutement et quelles ont été vos impressions ?

Assez familial, je vais dire. Au départ, là-bas, c'était très petit. Donc, c'est ça que je dis qu'on dénature un peu le SPMT maintenant avec les fusions. Enfin soit, c'est autre chose. C'était fort familial.

Recommenceriez-vous cette expérience ? Si oui, seriez-vous prête à postuler de nouveau dans l'entreprise ?

Avec le parcours actuel, oui parce que finalement j'ai cheminé avec mes entreprises et c'est ça qui me tient.

Justement, on en arrive à la prochaine question : qu'est-ce qui vous retient au SPMT ?

Moi, c'est les entreprises. Je parle de mes entreprises attribuées. Donc, c'est les contacts que j'ai pu nouer avec les employeurs, les travailleurs, les délégations syndicales. Finalement, c'est tout le tissu social qu'on a pu développer et la reconnaissance qu'on a pu acquérir avec le temps. Ce n'est pas dans les périodiques, enfin, si, dans les périodiques il y a le contact, il faut quand même accueillir les gens mais on marque parfois des points, surtout vis-à-vis de l'employeur, c'est quand on doit résoudre des situations ponctuelles, bien précises et c'est là qu'on marque des points vis-à-vis de l'employeur et aussi du travailleur. Et puis bon, finalement, ça devient un peu comme de la médecine générale, je vais dire, dans le sens « contact ». Vous savez, à force de voir les gens annuellement, il y a des contacts qui se créent. Finalement, on connaît un petit peu le passé familial et professionnel des gens.

Quelles sont les choses les plus importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Euh, je vais dire, d'avoir l'impression de servir à quelque chose quand même au bout de la consult. Et notamment, c'est vrai quand on résout des choses ou qu'on arrive à trouver des solutions, quand on voit que bon ça fait plaisir que les gens ne viennent pas avec des pieds de plomb à la consult, parce que nous autres, quelque part, on est imposés vis-à-vis du travailleur. Ils ne sont pas malades quelque part, ils n'ont pas de demandes bien spécifiques et ils doivent passer donc euh, quand on voit que malgré tout les gens ne loupent pas des consults, quand même on n'a pas un absentéisme à fond les manettes, voilà...

Et quelles sont les choses qui vous déplaisent alors dans votre fonction ?

Ah ! C'est parfois, je vais dire, notre direction qui sous-estime notre travail de terrain. Je pense qu'on ne se rend pas toujours compte de toutes les implications et de tout ce qu'on fait sur le terrain. Je pense que parfois on sous-estime notre boulot de terrain. Et c'est ce que je redoute notamment, c'est quand bon on est déjà passé à 1/4 h dans la consult, parce que souvent on ne fait pas que..., parce que souvent il faut joindre des employeurs ou alors on a reçu un coup de téléphone, il faut se dépatouiller pour trouver des solutions ou donner le renseignement le plus vite possible ou trouver des dossiers parce qu'il y a une personne qui nous contacte et qu'il faut éclaircir des points. Donc, je crois que tout ça, toutes ces situations-là sont parfois ignorées ou, je ne sais pas, méconnues ou sous-estimées.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

C'est dur d'y apporter quelque part si on ne paie pas de sa personne, soit même on le sait bien. C'est pour ça que quelque part le stress monte toujours parce qu'on exige..., enfin moi, j'estime que, vis-à-vis de mes employeurs, j'essaie de donner le maximum. Mais parfois, on est stressé parce qu'on doit tellement courir au four et au moulin et je pense qu'on est pris dans un tel système... Comme quelque part il n'y a pas de reconnaissance de ce travail-là un petit peu, j'ai l'impression que bon on est dans le système et on ne sait pas faire grand-chose vis-à-vis du système et que c'est à nous à nous débrouiller individuellement.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Oui, vis-à-vis des travailleurs.

Mais est-ce que vous avez la possibilité de vous en rendre compte ?

Oui quand même parce que je pense que, indirectement, dans les comités notamment, il y a quand même des marques de respect qu'on constate ou notre absence parfois qui est constatée.

Par rapport aux actions mises en place aussi puisque vous avez toujours eu les mêmes sociétés ?

Oui, j'ai juste grandi un petit peu mais autrement j'ai toujours eu les mêmes, tout à fait.

Même chez le client, est-ce qu'il y a eu une prise de conscience et une évolution positive ? C'est ça que je voulais savoir. Vous, vous pouvez constater parce que, au fur et à mesure de passer des SEPPT, de faire des visites des lieux de travail, il y a également aussi une adaptation du client.

Oui, tout à fait, exactement. Disons que, vis-à-vis de l'employeur, ils attendent toujours qu'on réponde à ce qu'ils veulent, etc. Donc, je pense que l'employeur se rend compte qu'on chemine bien... enfin, en général, je vais dire que je pense qu'ils apprécient quand même le cheminement.

Alors la dernière question, seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Si, au niveau « consultation », ça devient infernal au niveau du rythme des consultations, ça je quitterais, tout à fait.

Interview 7

***Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge et décrire votre parcours ?
Combien de temps dans la médecine du travail et combien de temps au SPMT ?***

Je suis médecin du travail. J'ai d'abord fait les études de médecine générale ici à l'Université de Liège et j'ai opté directement pour la médecine du travail. Donc, juste après mes études, je n'ai pas fait médecine générale, j'ai fait directement la médecine du travail, donc la spécialisation en 4 ans et j'étais à peine sortie que je trouvais déjà la place ici au SPMT. J'ai signé le contrat tout de suite, donc tout s'enchaîne. Je me suis décidée assez tôt dans le cursus universitaire pour la médecine du travail, donc quand j'étais en dernière année de médecine, j'avais déjà fait 3 stages en médecine du travail parce que je savais que c'était ça que je voulais faire.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plus chez votre employeur, le SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

Au départ moi, la médecine du travail en général j'aimais bien parce que c'est dans le domaine de la prévention et ça permettait de suivre les gens et de préserver leur santé au travail, voir des travailleurs, pas tout le temps voir des personnes malades, voilà. Le SPMT a été le premier à répondre à ma demande d'engagement, mon CV et ma lettre de motivation. J'avais eu aussi une réponse de XXX et eux voulaient plutôt des médecins qui avaient une expérience de médecine générale avant. Ici, on ne me le demandait pas. Je pense que ma lettre de motivation était assez claire. J'aime les travailleurs, j'aime l'aspect technique de la médecine du travail où on voit un peu d'autres choses qu'un cabinet médical, on va dans des entreprises, on voit un peu ce que les gens font, on essaie de... le principe de préserver la santé des travailleurs parce que, par principe, on ne détruit pas sa santé au boulot, moi c'était ça en fait. Alors pourquoi le SPMT ? Voilà, ça a été les premiers qui ont répondu, ils ont été très corrects, c'est Monsieur Loneux qui m'a reçue et il m'offrait du travail 3 jours après. Et le fait d'être dans le secteur public parce qu'on savait déjà avant que certaines entreprises de médecine du travail voyaient plutôt le secteur privé, d'autres voyaient plutôt le secteur public et on m'avait dit dans le courant de mes stages, quand j'étais donc en dernière année de médecine, que dans le secteur public c'est un peu particulier mais qu'on avait les coudées un peu plus franches que dans le privé où la moindre radio était critiquée, le moindre examen complémentaire était critiqué par l'employeur. Ici, on a quand même les coudées un peu plus franches.

Via quel canal, moyen de communication avez-vous été recrutée ?

J'ai pris la liste des services qui existaient. Moi, j'ai envoyé partout et c'est le premier qui m'a répondu...

Comment avez-vous vécu votre recrutement ? Vos impressions ?

Ça s'est bien passé. Je pense que la seule chose un peu négative, c'est que je n'ai pas eu l'impression... comme quand je l'ai vu, il m'a redemandé exactement de répéter ma lettre de motivation en quelque sorte, ce qui m'a donné un peu l'impression qu'il ne l'avait peut-être pas lue en entier, ça c'était un peu décevant mais sinon pour le reste je lui ai redonné les explications que j'avais données. L'accueil a été très sympa, 15 jours d'écolage avec différents médecins, avec un nombre de personnes moins important à voir au début. Moi, tout ça s'est passé en plus au mois d'août, donc c'était un contexte de vacances scolaires, donc c'est vrai que le rythme était plus relax, j'allais un peu partout remplacer plein de médecins, donc j'ai bien aimé.

Et votre intégration avec les collègues ?

Oh ça, ça va, très bien ça. On est tous un peu du même âge, donc on ne peut pas dire qu'il y a eu vraiment des soucis et les plus anciens sont là pour expliquer et ça je dois dire que les plus anciens médecins qui étaient là à l'époque, il y en avait 2 ou 3, ils m'ont vraiment donné beaucoup d'explications et c'était agréable.

Recommenceriez-vous cette expérience ? Seriez-vous prête à postuler de nouveau au SPMT ?

Oui.

Conseilleriez-vous un collègue ?

Oui, je conseillerais pour justement cette histoire du secteur public et des coudees un petit peu plus franches qu'on a par rapport à ailleurs mais faudrait pas que... si la situation en termes de pression économique se dégrade, là euh... ça se dégrade quoi. C'était il y a... oui, je n'ai pas dit, j'ai commencé en 2004 moi ici. Depuis 2004, on sent quand même que le rythme de travail augmente très fort et ça c'est un peu délétère pour les gens et donc on a l'impression de moins bien faire son travail.

Qu'est-ce qui vous retient dans l'entreprise ?

L'ambiance, les entreprises dont je m'occupe, j'ai pris quand même des contacts, on a quand même fait déjà un bon morceau de travail ensemble, je vois améliorer les conditions et c'est bien. J'espère continuer encore à faire améliorer les conditions de travail dans les secteurs que j'ai, donc ça me déplairait un peu de les perdre. Voilà, les affiliés et l'ambiance entre collègues aussi, entre collègues et avec le personnel, oui.

Quelles sont les choses les plus importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Que ce soit valorisant, je pense que c'est ça le plus important. Pouvoir faire des choses utiles, c'est surtout ça. Quand on peut avoir fait plaisir à quelqu'un, enfin je veux dire avoir amélioré sa situation, ça fait plaisir.

Vous avez du retour ?

En général oui, on a du retour. Les gens qu'on arrive vraiment à aider, on a du retour, c'est sûr et ça c'est bien. Encore une fois, c'est la relation vis-à-vis des gens quoi.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent ?

C'est surtout le rythme de travail qu'on impose. Moi personnellement, depuis qu'on a ajouté une personne de plus, ça s'est passé il y a 2 ans, depuis qu'ils ont mis une personne de plus, c'est la personne de trop, en fait.

Quand vous dites une personne de plus, c'est combien alors ?

En fait, ici c'était 12 et à Liège c'est devenu 13, à l'extérieur c'était 11 et c'est devenu 12. Il y a une différence en fonction qu'on est ici ou dans un centre périphérique, on commence un 1/4 h plus tard parce que le temps du trajet est compté, du coup ça fait une personne de moins. Mais je trouve que cette personne en plus dans le cadre où bien moi par exemple, ils viennent tous les gens chez moi et ça quand on veut consacrer du temps aux gens, c'est trop peu. C'est trop peu et on se retrouve dans des situations où on est obligé de mal faire le travail ou alors on se fait bouffer soi-même, donc pas le temps de manger à midi, vous enfilez 4 h de travail sans avoir le temps d'aller aux toilettes, de boire un coup d'eau, ça c'est trop. Il ne faudrait pas que ça continue dans ce sens-là, ça c'est sûr. C'est surtout ça, ça empêche de faire bien le travail, en fait. Maintenant, certains diront que je suis peut-être trop bavarde. Maintenant je vois une chose moi, les gens de mon secteur ils veulent me voir et quand on les met en

rendez-vous chez d'autres et bien ils disent « non, on préfère attendre un mois et avoir le Dr XXX qu'aller chez un autre ». Voilà, ça c'est une forme de retour aussi. Maintenant, c'est un retour empoisonnant parce que ceux qui vont bien, ils vont aussi passer un 1/4 h à essayer de discuter et là j'essaie de les mettre dehors mais voilà... (rires)

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations à ce niveau-là ?

Le jour où je serai directeur... je supprime une personne par... (rires) Non, non mais franchement, ça permet... regagner un petit peu de temps chaque jour, ne serait-ce qu'un bête 1/4 h, ça permet de faire tout le suivi des dossiers, ça permet d'aller beaucoup plus vite. Ici, oui on a ... en fait, ils ont fait un échange : en nous mettant une personne de plus, ils nous ont promis une demi-journée de gestion supplémentaire. Donc, maintenant on est à 2 demi-journées de gestion par mois en échange de cette personne de plus par demi-journée, donc c'est 2 personnes de plus par jour. Maintenant le problème, c'est que du travail qu'on avait le temps de liquider petit à petit tous les jours avant, on n'a plus le temps de le faire maintenant, donc maintenant il s'accumule. Donc, ça fait que le service rendu aux entreprises est moins bon. Quand vous avez quelqu'un qui vous renvoie un dossier pour des lunettes, si vous n'avez même pas le temps de jeter un coup d'œil à la pile de dossiers et bien il va attendre au moins 15 jours, alors qu'avant je recevais, je regardais, le lendemain ou le surlendemain il avait son papier. Pour peu que la journée de gestion soit consacrée à faire des rapports et pas à traiter les dossiers et bien ça attend encore 15 jours et puis il y a des dossiers de maladies professionnelles et tout ça et... voilà, ça empêche en fait de traiter les petites choses qui pourraient être faites très vite tous les jours et ça, ça empoisonne et pour moi c'est une diminution de la qualité que les entreprises ressentent. Alors l'histoire en plus d'aller faire taper les rapports par une personne qui n'est là qu'une semaine sur deux, c'est encore plus bête parce que d'emblée le délai a encore augmenté d'une semaine et voilà. Il y a des choses, il y a des erreurs que, si moi j'étais directeur, j'essaierais de modifier. Oui, ça va dans le sens de la rentabilité, on voit autant de gens en plus mais ça ne va pas dans le sens de la qualité. Or c'est ça que je disais tout à l'heure, je pense que l'image du SPMT ici, l'image qu'on essaie de faire passer, c'est justement une image de qualité par rapport aux autres. Je ne sais pas, je ne connais pas les prix mais ce n'est rien si on est un peu plus cher, de toute façon, on est meilleur, je crois que c'est ça qu'ils veulent les gens. Je suis allée aux journées nationales de médecine du travail, il y avait un conseiller en prévention qui discutait justement du rôle futur de la médecine du travail et il disait ce qu'on attend du médecin du travail, c'est pour une personne qui va mal une action individuelle et une action rapide, le traitement rapide d'un problème et de manière spécialisée mais ça on ne peut le faire que si on a le temps. Et si on

est pris par des futilités, je vais dire, et bien on n'a pas le temps. Je pense que l'avenir de la médecine du travail, c'est ça, on est une spécialité et il faut pouvoir offrir des services de qualité mais suffisamment rapidement. Or maintenant, la partie médicale est totalement en train de se faire manger par la partie « gestion des risques »... par exemple : c'est des conseillers en prévention « gestion des risques » qui vont faire des visites des lieux de travail pour moi maintenant, sans même que je sois au courant. Un moment donné au départ, on me disait « si tu veux être aidée, on peut envoyer un conseiller en prévention ». Ok, là je suis tout à fait d'accord pour maintenir les timings sachant que j'ai beaucoup de boulot et que sur une année peut-être on n'a pas le temps de boucler toutes les visites, d'accord, mais pas sans me prévenir. Et il y a tout un pan de secteurs comme ça qui est d'emblée fait par la gestion des risques et moi je ne les vois plus, alors les gens me disent « ce n'est plus vous le médecin » mais « si ». Et ça, ça ne va pas, c'est encore la qualité qui diminue. Or si malheureusement, si on ne peut pas se battre sur le prix, il faut qu'on offre la qualité, c'est le seul moyen de... parce que les autres sociétés justement, si c'est des grosses boîtes qui combinent les assurances, elles ne peuvent pas offrir la qualité, donc ça je pense que c'est notre meilleur cheval de bataille. Voilà, je ne suis pas encore directeur (rires).

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Dans certains cas, pour les personnes qui en ont besoin, il y a moyen de faire des choses mais encore une fois, à force de pouvoir persuader l'employeur et de pouvoir discuter avec lui parce que malheureusement on est dans un contexte où si l'employeur n'a pas envie d'écouter le médecin du travail, il ne l'écouterait pas. Or c'est tout là qu'intervient l'effet de persuasion que peut avoir le médecin du travail, il faut que le médecin du travail ait un bon contact, il faut que l'employeur le connaisse, il faut qu'il y ait tout ça. Et si on ne voit jamais l'employeur, si ce sont les autres services qui voient l'employeur, si on passe notre temps à faire les « gratte-papier » dans les cabinets et bien malheureusement on n'aura pas la relation de confiance avec l'employeur.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Oui, ça quand même.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

A priori, moi j'aime bien cette entreprise-ci, j'ai envie d'y rester mais si la pression du nombre de personnes... si on m'empêche de faire mon travail convenablement, là je pourrais,

oui, mais a priori je n'ai pas spécialement envie mais c'est ça, si on m'empêche de faire le travail correctement.

Interview 8

***Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge et décrire votre parcours ?
Combien de temps dans la médecine du travail et combien de temps au SPMT ?***

Dans la médecine du travail depuis toujours.

Depuis toujours ? Donc, la seule et unique profession ?

Non, médecine générale aussi, je fais beaucoup plus de générale moi. Je suis sorti de Lille en 75. J'ai entamé mes études de médecine du travail à Bruxelles en 76-77 parce qu'à l'époque c'était 2 ans. Et puis, j'ai fonctionné à SEMESOTRA (fusion avec le SPMT) depuis toujours mais à temps partiel.

Vous avez exercé uniquement la fonction de médecin du travail chez SEMESOTRA ?

Non, j'ai été médecin-directeur et j'ai été pendant un temps directeur général.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez SEMESOTRA à ce moment-là ?

A ce moment-là, ce n'est pas compliqué, c'était mon beau-père qui était responsable et Directeur de SEMESOTRA. Donc, il m'a présenté l'intérêt de la médecine du travail naissante, je vais dire, à cette époque-là et il m'a dit « tu devrais faire tes études » et j'ai dit « oui, je vais faire mes 2 ans puisque ça me plairait d'y travailler quand même à temps partiel » et voilà.

Comment s'est passée la collaboration avec les collègues médecins du travail ?

Impeccable, je n'ai rien à dire.

Recommenceriez-vous cette expérience maintenant ?

Oui.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise actuellement ?

Je m'y plais bien quoi que j'ai l'impression de plus en plus à me borner à faire des examens médicaux que je fais très bien, consciencieusement, pas trop vite mais j'ai l'impression que mon rôle de médecin du travail il se limite quand même... on a la psychologie, on a une psychologue, cette partie-là maintenant on est complètement pas déchargé mais même interdit je vais dire, l'ergonomie aussi, donc finalement un petit peu à la fois ça se morcelle et je ne sais pas ce qu'il va nous rester exactement. Mais enfin, il y a 10 ans, j'ai déjà craint que les

médecins du travail, d'abord le nombre s'appauvrissant, que nous allions être remplacés par des gens de techniciens du travail ou des paramédicaux, je ne sais pas, formés pour... enfin, voilà. Je trouve que c'est très différent de la France ce qu'il se passe ici. En France, ils ont beaucoup plus de responsabilités, ils sont impliqués, ils impliquent l'employeur, nous on est plutôt encore souvent... mais ça peut changer avec la disparition progressive de nombreux services de médecine du travail. Avant, c'était la concurrence, tu imposais quelque chose à l'employeur, il se pouvait qu'on nous dise « attention parce qu'on pourrait le perdre », vous voyez on n'a pas de liberté, marteau-enclume. L'employeur souvent téléphone « attention, vous allez recevoir un tel mais... », donc c'est un jeu que je n'aime pas du tout. Et en France quand tu dis « voilà, Monsieur a de l'arthrose, 50 ans, 55 ans », ils sont beaucoup plus obligés à suivre l'avis du médecin du travail tandis qu'ici on demande une adaptation de poste, on dit « ah, on n'a pas » mais ça ne va pas plus loin, c'est tout, « on n'a pas, on n'a pas ». Ce n'est pas le bien-être du travailleur par l'employeur et nous sommes assez manipulés, peu écoutés. De même au niveau des examens qu'on peut faire, ils sont limités à, je vais dire, aux possibilités financières des gens pour qui on travaille.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

C'est... de toute façon moi j'ai toujours... parce qu'on a un jour dit « l'examen médical comme on le fait maintenant, il ne se passera plus » mais moi il est intéressant parce que dans cet examen, je parle beaucoup du travail lui-même, j'approfondis et c'est là qu'on apprend beaucoup de choses, en fait. Ce n'est pas quand tu vas dans une usine ou une entreprise que les gens vont parler devant le responsable mais c'est ici qu'ils nous disent tout, souvent en disant « attention Docteur, ne le dites pas ». Je dis « si, je le dirai mais pas maintenant parce qu'on sait que tu viens de passer » mais je le dirai dans 3 mois, par exemple. J'apprends tout ici, l'examen du travail est capital mais on a un certain moment dit « ça ne sert plus à rien, c'est pas la peine » alors qu'il est riche en informations. Moi, je l'aime bien mon examen mais il ne faut pas que ça se limite à ça. Et maintenant on a l'impression que l'ergonomie ce n'est pas pour nous et alors je ne sais pas un jour si on fait, comme on annonce, des duos ou des binômes de médecin du travail avec une infirmière ou autre chose parce qu'à mon avis les infirmières ils ne les trouveront pas ou s'ils les trouvent, il n'y aura plus d'infirmières sur le terrain pour soigner les gens.

Alors maintenant, les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

Ce qui me déplaît, c'est la pression de l'employeur, voilà. Lui, il trouve qu'il paie sa cotisation, certains paient et ils exigent même de voir des gens en faisant pression pour les

écarter, enfin on est entre le marteau et l'enclume. C'est comme j'ai dit avant, on a des pressions, on a des moyens réduits. Que dire encore ? Ah, ce qui me déplaît : l'informatique ! Parce que cette annonce est une catastrophe, c'est une catastrophe annoncée, ça. Les dossiers « papier » n'ont jamais été archivés correctement, jamais. L'informatique va être squelettique parce que nous, je prends mon cas, je questionne des gens sur... ils viennent de faire une dépression, par exemple, elle peut être mixte : travail-couple etc, c'est quand même une demi-page d'informations, si je suis informatisé, je ne tape pas vite, je mettrai très peu. Tout ce que j'ai mis depuis des années, 20 ans, on ne le retrouvera jamais dans mon système informatique parce qu'il n'y a personne qui va se charger d'informatiser, c'est trop cher, archiver ça aurait demandé un fric dingue. Et alors l'informatisation, troisièmement, pour la traçabilité. Les fichiers soi-disant qu'il faut transmettre en inter-entreprises au moment d'un changement de travailleurs, dossiers « papier » c'est très bien, dossiers informatiques impossible, ce n'est pas compatible. Donc ça, c'est ma hantise cette informatisation qui va mener à, pour moi, une catastrophe, en tout cas assez longue. On verra...

Pensez-vous pouvoir trouver des améliorations ? Si oui, comment ?

L'informatisation est irréversible pour la communication des informations. En médecine générale, je ne le suis pas non plus parce que moi j'ai des fiches, elles sont très bien faites. Je reçois des résultats, je les lis, je les classe, je les décline pour les donner aux patients, à ce moment-là je les recopie sur ma fiche en résumé, j'ai des couleurs pour toutes sortes... je retrouve tout en moins de deux. L'informatique, j'ai un cas très amusant : j'ai un jour un Monsieur qui vient en consultation, il est debout, il regarde un peu dans tout mon bureau, je dis « c'est quoi ce curieux ! », il dit « vous n'êtes pas informatisé, Docteur ? ». Je dis « je suis désolé, non ». Il répond « ah, tant mieux, je m'assieds parce que mon médecin qui est informatisé, il ne me regarde plus, il ne m'écoute plus, il tape », voilà.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Oui parce que comme je dis, pendant mes visites j'ai toutes les informations assez confidentielles, les gens concernés ne veulent pas forcément en faire part mais c'est fort intéressant vu la mine de renseignements qu'on peut obtenir et qu'on aurait jamais en visite des lieux, voilà.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli toutes ces années ici à SEMESOTRA ? Est-ce que pour vous il y a eu des avancées, des améliorations ?

SEMESOTRA n'est pas responsable de la chose mais, des avancées, moi je dirais qu'il y a plutôt... moi, je trouve que par rapport au système français qui a performé maintenant vu certains problèmes où on a voulu mettre en cause des médecins du travail, c'est mieux là qu'ici. Et c'est comme ça d'ailleurs qu'ils s'en vont pour la plupart là-bas. Ici, ça devient de plus en plus difficile, je pense. Alors, au niveau des entreprises, il y a eu beaucoup de changements mais toujours selon la bonne volonté de l'employeur, les moyens de l'employeur mais maintenant il y a plus de changements qu'avant parce que l'employeur, quand ce sont des gros employeurs, ils ont peur d'être pris en faute, donc ils suivent plus facilement la législation maintenant, surtout depuis l'amiante, ils sont quand même... ils ont peur et ça, c'est tant mieux.

Seriez-vous prêt à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Non. Je suis bien. J'ai déjà demandé, si la sante me le permet, si comme on avait dit au départ j'étais obligé de partir à 65 ans.

Interview 9

Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge et décrire votre parcours ?

59 ans et demi. Parcours : compliqué ! Indépendant en 1979. Au CPAS pour le Val d'Or en 1980.

En médecine générale ?

En médecine générale pour les maisons de repos. Il n'y avait pas encore les maisons de repos et de soins mais une partie de l'hôpital là où les généralistes pouvaient passer à l'époque. Et puis toujours pour le CPAS mais à ... devenu « Les Orchidées » ensuite. Et puis la médecine du travail en 1999.

Au SPMT depuis 99 ?

Au SPMT. J'avais évidemment fait ma licence bien avant, c'était une corde que j'avais à mon arc.

Ah oui donc, vous n'êtes pas rentré au SPMT en même temps que vous avez fait vos stages ou suivi des cours ?

Non, non, j'avais fait ça en 85.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur, ici au SPMT ?

Je connaissais bien.

Où quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

Parce que c'était au départ une entreprise de service public et que j'avais toujours été dans les services publics, tout simplement.

Et via quel canal de communication avez-vous été recruté ?

Oh, j'ai contacté directement le Directeur. C'est une démarche spontanée à plusieurs reprises et finalement j'ai été contacté pour être engagé.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ?

Oh, très bien.

Vous avez commencé du jour au lendemain ?

Oui, j'ai su ça vers le 18 décembre pour commencer le 2 janvier.

Et l'intégration auprès des collaborateurs ?

Aucun problème.

Recommenceriez-vous cette expérience ?

Cette expérience-là, oui, aucun problème.

Referiez-vous le même parcours ?

Oui, je pense. Il faut dire que ce qui avait poussé à ce parcours-là, c'est que, dans le CPAS au Val d'Or, je m'occupais des accidents de travail, des déclarations d'accidents de travail. Vous allez me dire « c'est un peu lointain » mais enfin, c'était déjà un pied dans le travail en soi, autre chose que les patients, et c'est ça qui m'avait poussé à faire des études de médecine du travail parce que j'avais beaucoup de contact, « médical » je vais dire, avec le personnel.

Seriez-vous prêt à conseiller un collègue à venir travailler dans l'entreprise ?

Oui.

Un ami, un proche ?

Oui.

Qu'est-ce qui vous retient dans l'entreprise ?

Ce qui me retient, c'est que j'aime bien la façon de travailler, essentiellement. Aussi non la société actuelle est un peu plus difficile qu'il y a 30 ans d'ici mais c'est la façon de travailler et quand même une bonne liberté dans la façon de gérer les consultations.

Quelles sont les choses les plus importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Ah justement, c'est de... bon, la médecine devient fort administrative à notre époque et c'était quand même une notion d'un type de médecine où il y avait une partie 50 % administratif mais on gardait quand même un contact 50 % avec le public, malgré que ce soit un métier considéré comme essentiellement administratif et ça, ça me plaît beaucoup. Je n'aurais jamais voulu être médecin-contrôleur, par exemple, ou des choses comme ça. Il y a aussi un contact

avec le public mais c'est une autre façon de voir les choses. Ici, il y a un contact privilégié qui ressemble quand même fort avec la médecine générale, avec le public.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans le métier ?

C'est l'évolution de la société, les gens qui deviennent désagréables à certains moments quand ils n'ont pas ce qu'ils veulent. Mais ça c'est partout, ce n'est pas dans mon métier spécifiquement. Ce n'est pas lié au métier proprement dit, c'est lié à la société actuelle.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Je me dis souvent que pour 1 personne désagréable, il y en a 10 qui sont agréables. C'est plutôt une philosophie que des améliorations. Euh, je ne me sens pas capable d'améliorer la société. C'est plutôt comme ça que je vois les choses.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Mais j'espère, hein, quand même, que de temps en temps il y en a qui sont contents, oui.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Oui, tout à fait.

Il y a une évolution ?

Oui, oui, on a une motivation du travail fini.

Seriez-vous prêt à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Non. Premièrement, je suis âgé ; deuxièmement, je m'y plais bien. Donc je n'ai aucune raison de vouloir quitter l'entreprise.

Alors la dernière question, c'est pour des médecins qui ont déjà fait d'autres services auparavant. Je demande « pourquoi avez-vous quitté l'entreprise précédente ? », donc ici ça ne vous concerne pas.

Non, ce n'était pas un service de médecine du travail mais parce que je n'arrivais plus à complaire mon idéal de soigner les gens comme je voulais. Soigner les gens maintenant, c'est voir un maximum de gens mais peu importe ce qui leur arrive.

Ça n'a plus de sens quoi ?

Ça n'a plus le sens que je voulais lui attribuer au départ.

C'est d'ailleurs aussi une des raisons pour lesquelles vous êtes allé en médecine du travail.

Oui voilà, parce qu'ici j'ai retrouvé un petit peu cette façon de faire.

Interview 10

***Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge et décrire votre parcours ?
Combien de temps dans la médecine du travail et combien de temps au SPMT ?***

Je suis médecin du travail depuis 2008 quand j'ai passé mon mémoire. Sinon j'ai commencé la médecine du travail en 2004 et je suis au SPMT depuis 2004. J'ai exercé la médecine générale pendant 2 ans avant de faire la médecine du travail.

Votre statut ?

Indépendante.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

Au départ parce qu'on était... donc ma promo, on a commencé en 2004, on est 5 médecins et on a tous été embauchés par le SPMT. On était tous dans la même classe, on faisait la même formation et on est tous venus ici pour rester ensemble entre copains, copines de fac. Et puis, on s'entend bien, voilà ça se passe bien.

Et tous sont encore au SPMT ?

Toujours, oui. On a tous commencé en même temps pratiquement.

Et de quelle fac ?

L'ULg.

Via quel canal, moyen de communication avez-vous été recrutée ?

C'est une amie de fac (voir plus haut), je ne sais pas comment elle a été recrutée elle par le SPMT, vu que le SPMT à ce moment-là il y avait beaucoup de départs de pension, ils étaient à la recherche de médecins et elle a parlé de moi. J'ai vu le Dr Loneux, donc j'ai été engagée tout de suite et puis j'ai parlé d'un ami et il a été engagé juste après.

Vous connaissiez le SPMT ?

Ah non, jamais, non, non. Je ne connaissais pas du tout la médecine du travail. C'est le SPMT qui m'a formée.

Comment s'est passé votre recrutement ?

Très bien. C'était avec M. Loneux et puis avec Mme Rega, c'était juste pour signer le contrat. Ça s'est bien passé.

Et l'intégration avec vos collaborateurs mis à part les 4 que vous connaissiez par rapport à la fac ?

Très bien. Je n'ai jamais eu de soucis.

Recommenceriez-vous cette expérience ?

Venir au SPMT, oui.

Vous conseilleriez encore un collègue ?

De venir chez nous ? Oui, pourquoi pas, oui, oui.

Un proche, un ami, un parent qui veut embrasser la profession ?

Mais je l'ai déjà fait, donc j'ai des gens qui ont des diplômes, qui ne sont pas médecins, c'était informaticien... donc j'en avais parlé à Mme Rega et effectivement elle les avait contactés mais bon ils n'avaient pas le profil.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ?

Le choix que j'ai fait de mes entreprises en fait, de mes secteurs et la proximité de mon lieu de domicile. J'habite loin. En fait, moi quand j'ai commencé au SPMT, j'étais célibataire, j'habitais à deux pas du SPMT, donc c'était très bien. Et puis je me suis mariée 2 ans après mes débuts au SPMT et j'habite maintenant les Ardennes. Voilà, j'en ai parlé à la hiérarchie qui a bien voulu me donner des secteurs de ce côté-là aussi mais il y avait eu des départs. Donc, il y avait eu des départs et ces secteurs-là se sont libérés et j'ai les eus. Donc, j'ai des secteurs à proximité de mon domicile et ça j'aime bien.

Et pourquoi êtes-vous à Liège aujourd'hui ? Vous avez des visites ?

Ici parce qu'il y a 2 médecins qui ont réduit leur temps de travail et... je travaille à temps plein et je n'ai pas le quota de travailleurs pour un temps plein et donc voilà, je viens ici une fois par semaine. Donc, j'ai quelques secteurs ici à Liège.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Les conseils que je peux donner, l'écoute qu'on peut donner, l'apprentissage des métiers aussi. J'ai des secteurs différents, j'ai des métiers différents et ça m'a appris à connaître pas mal de métiers. Il y a des choses, on en entendait parler mais on ne savait pas ce que c'était réellement.

Par contre, quelles sont les choses qui vous déplaisent dans la fonction ?

Ce qui me déplait ? Ah, il y en a des choses qui me déplaisent. Ce qui me déplait, c'est le manque d'autonomie, c'est le fait qu'on est une société privée, qu'on ait pas le pouvoir d'un médecin malheureusement, qu'on doit se plier à la demande de l'employeur aux dépens de la santé des travailleurs pour ne pas perdre le client, ça c'est très démotivant. Voilà, donc vous avez ça. Il y a aussi des fois on n'a pas l'appui de la hiérarchie par rapport à tel ou tel problème, donc on est face au problème tout seul. Bon, simple exemple, une plainte, même si elle est fondée, avant même de demander au médecin ce qui s'est réellement passé, ils envoient toujours un mot d'excuse et ils vont revoir le problème toujours en mettant le médecin en tort et ça je trouve que c'est discriminant, c'est dégradant et voilà. Et ça, ça a toujours été la politique du SPMT de donner le droit aux clients et je pense que ce n'est pas bon, ça discrédite quand même le médecin. Et ça, je ne suis pas la seule à le dire, on est plusieurs à dire ça.

Et dans quels secteurs vos entreprises ?

Oh, c'est très varié. Moi, j'ai la Police, j'ai les Pompiers, j'ai les ouvriers, j'ai mes maisons de repos, j'ai vraiment des secteurs très variés. Je n'ai que des secteurs publics, ça c'est un peu monotone.

Concernant les points négatifs, pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ?

Non, on est à la merci de l'employeur, je ne vois pas comment est-ce qu'on peut apporter des améliorations. Il y a des choses, on ne sait rien faire. Il y a des situations, on vous dit « c'est comme ça » et donc vous mordez sur votre chique ou alors vous changez de secteur, il y a des choses on ne sait rien faire. Par contre, ce que j'aimerais bien, c'est que la hiérarchie soit un peu plus à l'écoute des médecins aussi. Ça c'est vraiment important parce que ça crée des murs et des tensions et ça ce n'est pas bon.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Mais j'espère bien, autrement pourquoi je le fais ! Ah oui, j'espère. Ecoutez, je vois vraiment qu'on fait quelque chose, pas quand les gens sont en bonne santé et qu'ils viennent et qu'ils ne sont pas contents d'être là parce qu'ils perdent du temps, mais quand il y a des améliorations de poste de travail par rapport à un cas particulier ou quand on déclare une maladie professionnelle qui a été reconnue, donc généralement on a... voilà et quand on gère des conflits au travail, on a des retours.

Justement la question suivante, avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli dans vos entreprises depuis le temps que vous y êtes ?

Oui, hein. Oui, oui, bien sûr quand on fait des visites du lieu de travail... Pour le travail accompli, quand on fait des remarques par rapport à la sécurité du travailleur, pour ça il n'y a pas de soucis. Quand il s'agit d'investir trop de sous, donc là il y a des soucis. Pour toutes les entreprises que j'ai, non, ça suit bien, ils sont vraiment à l'écoute.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Si on me propose un meilleur salaire ailleurs, oui. C'est financier, purement financier, c'est tout. Mais avec les mêmes avantages que j'ai ici c'est-à-dire la proximité de mon lieu de domicile, je n'ai pas envie de faire des kilomètres. Et ce n'est pas ça qui manque, les chasseurs de têtes, il y en a tout le temps et ce n'est pas pour autant qu'on a quitté le SPMT. Non, c'est financier. Je n'ai jamais eu d'embrouilles avec ma hiérarchie mais si jamais...

Peu importe les conditions de travail ?

Je connais la politique des autres entreprises, donc on la connaît vous savez, on a des amis... l'année où on a fait la formation, on était plusieurs étudiants à faire la médecine du travail, on est 4 à venir au SPMT et les autres ils sont un peu partout et on sait ce qui se passe dehors. Non, non, on sait très bien comment ça se passe, c'est vrai que ce n'est pas la même chose.

Interview 11

Pouvez-vous vous présenter, me donner votre âge, décrire votre parcours, combien de temps dans la médecine du travail et combien de temps au SMPT ?

Je ne suis pas belge de souche, je suis arrivée après avoir fait mes études de médecine en Roumanie. J'ai 44 ans. Quand je suis arrivée, il n'y avait pas d'équivalence automatique du diplôme, donc j'ai pris une autre filière, je suis allée vers les sciences biomédicales. J'ai fait un doctorat en Sciences par après et j'ai repris la médecine et en même temps la médecine du travail en 2009.

En 2009, au SPMT ?

Oui, j'ai commencé au SPMT et je suis toujours au SPMT.

Et vous êtes déjà diplômée ou en cours de formation ?

Je suis en 3^{ème} année de médecine du travail en Master complémentaire.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi le SPMT et pas une autre ?

Je dois dire que c'est un petit peu par hasard parce qu'en fait quand j'ai commencé, quand je me suis inscrite en Master complémentaire, on m'a donné une liste. Je ne connaissais pas du tout la médecine du travail en dehors des visites médicales que je passais au SPMT en travaillant à l'ULg lors de mon doctorat, donc je connaissais mais de loin, enfin comme client, pas comme médecin du travail, et alors ça s'est mis comme ça. J'avais postulé au SPMT, chez XXX et au YYY mais c'est le SPMT qui a répondu le plus vite, voilà. Du coup, j'ai accepté parce qu'il y avait les vacances qui arrivaient et puis il fallait avoir quelque chose en septembre, donc ça s'est mis comme ça et je suis contente.

Via quel canal, moyen de communication avez-vous été recrutée ? Vous avez répondu à une annonce ?

Non, c'est moi qui ai déposé une candidature, j'ai envoyé un e-mail à une adresse qui était sur une liste.

Comment avez-vous été recrutée ? Quelles ont été vos impressions pendant la période de recrutement ?

J'ai été appelée sur quelques jours pour l'interview et j'ai eu l'accord sur quelques jours.

Et qui avez-vous rencontré ?

J'ai rencontré Mme Rega et Monsieur Loneux.

Et vous avez commencé tout de suite au pied levé ?

Je n'ai pas commencé tout de suite parce que j'avais un préavis, je travaillais dans le privé. Comme j'avais un CDI de plus de 3 ans, il a fallu prester un préavis qui était réduit à 1 mois et demi, donc je n'ai pas pu commencer tout de suite mais j'ai eu l'accord tout de suite pour commencer en septembre.

Comment s'est passée l'intégration auprès des collaborateurs ?

Je pense que bien, oui. Je n'ai pas de difficultés de communication.

Recommenceriez-vous cette expérience ? Seriez-vous prête de nouveau à postuler au SPMT ?

Oui. J'apprécie le groupe de travail, les conditions de travail. Je ne peux pas comparer avec un autre service parce que c'est le seul où j'ai travaillé mais je ne trouve rien que je voudrais bien changer ou qui me ferait partir à tout prix ailleurs.

Qu'est-ce qui vous retient dans l'entreprise ?

Je me sens bien pour le moment, je ne vois pas pourquoi je changerais quelque chose qui...

Est-ce que vous avez des relations professionnelles, une impression d'obligation, l'attache que vous avez avec le client, par exemple, parce que certains médecins sont attachés et si le client s'en va, ils suivent le client.

Je ne sais pas si j'irais jusque là. Donc moi, c'est peut-être la 3^{ème} fois que je vois certaines personnes dans certaines entreprises que j'ai eues au tout début et chaque fois quand je les vois, c'est de plus en plus serein mais je communique assez facilement, donc il n'y a pas trop de soucis, je ne suis pas difficile. Ça me plaît bien justement cette situation, cette répétition et cet approfondissement du contact qui est de plus en plus proche. J'ai des secteurs qui me plaisent pour le moment.

Quels types de secteurs ?

J'ai un peu dans l'enseignement, dans l'instruction publique, du CHU, des laboratoires de recherche à l'ULg et ça, ça m'arrange bien parce que j'ai travaillé là, donc je connais bien les risques et tout. J'ai aussi dans le secteur public le même genre de travail qui est plus ou moins

la même chose que l'université mais à plus grande échelle donc ça me plaît bien aussi parce que c'est des risques qui me parlent. J'ai un truc un peu plus difficile où c'est du travail de terrassement, porte-charges, travail avec des outils vibrants. C'est un secteur un peu plus difficile mais pas du point de vue des risques, c'est le contexte parce qu'il y a plein d'aptitudes avec des restrictions et alors l'employeur est un peu mécontent de cette situation, donc voilà ça se voit dans la relation avec le SPMT.

Quelles sont les choses les plus importantes dans votre travail au quotidien ?

Le contact avec les gens. Je ne m'attendais pas que ça me plaise autant parce que j'avais été entre les tubes, les pipettes pendant pas mal de temps et justement comme ce n'est pas ma langue maternelle, j'avais un peu d'appréhension par rapport à une reprise dans un métier avec un contact permanent et ça s'est bien passé. Enfin, ça continue à bien se passer.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre profession ?

Parfois, on attend de nous une décision qu'on n'est pas toujours prêt à donner parce que c'est contraire à ce qu'on a appris, à ce qu'on voudrait faire et voilà, c'est difficile à concilier les deux, l'employeur, le travailleur qu'on doit soigner. On a des responsabilités vis-à-vis de tout cela et l'employeur devrait aller dans le sens du travailleur mais ce n'est pas toujours le cas et parfois on utilise le médecin du travail pour laver le linge sale. C'est ça qui ne me plaît pas mais tant que la médecine du travail reste comme ça en Belgique, je ne pense pas qu'il y aura du changement.

Justement la question suivante : pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ?

Ça changerait si c'était un peu plus mutualisé comme au Luxembourg ou en France, oui.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Oui, pas à tout le monde mais il y en a des gens qui sont plus contents que d'autres. Parfois, on se sent aussi mal considéré mais si on met en balance combien de gens on aide et combien estime qu'on ne leur apporte rien, j'espère qu'il y a quand même plus de gens contents qu'on existe.

Quand vous dites « mal considéré », c'est par les travailleurs ?

Oui. Il y en a parfois qui arrivent à la visite médicale et qui montrent qu'ils n'ont pas envie d'être là, ils ne sentent pas que ça leur apporte quelque chose.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Oui parce que moi, comme je suis en formation, je dois encore faire mes carnets de stage et justement ces carnets, ça permet de bien structurer ce qu'on a fait, ce que ça a apporté de bon pour moi, pour ma formation mais aussi de voir quelle est l'évolution globale. J'ai deux carnets qui sont passés, donc c'est que ça va bien.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

La seule chose que je me suis dit « ça va peut-être me faire partir », c'est travailler dans une boîte de biotech comme médecin en interne, comme médecin du travail en interne dans une grosse boîte mais je ne connais pas du tout le système, je ne sais même pas s'ils ont tous des services internes ou s'ils font appel à des services externes, je ne sais pas. Ça, ça pourrait me faire réfléchir parce que là je me sens vraiment proche de tout ce qu'il y a comme expositions. J'ai travaillé en international lors de ma carrière en biotech avec des contacts dans les pays de l'Europe, donc ça, ça m'attirerait plus parce qu'il y a une provocation en plus si vous voulez.

Interview 12

Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge et décrire votre parcours ? Depuis combien de temps êtes-vous dans la médecine du travail et depuis combien de temps au SPMT ?

Mon âge, j'ai 38 ans. J'ai été diplômée de médecine générale en 99. J'ai commencé ma formation de médecin du travail directement, que j'ai terminée en 2003 et j'ai commencé à travailler au SPMT le 1^{er} janvier 2000.

D'accord, donc les stages faits au SPMT ?

Tout a été fait au SMPT, oui. C'était un parcours un petit peu atypique parce que normalement on ne pouvait pas postuler à cette époque-là dans un service tant qu'on n'avait pas fait au moins 1 an voire 2 ans de formation en médecine du travail ; ça, c'était ce que notre professeur nous disait. Moi, je me disais « je ne vais pas attendre pour travailler, donc je vais quand même postuler » et le SPMT m'a engagé après avoir fait 3 mois de formation en médecine du travail.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

C'est plutôt l'entreprise qui m'a choisi.

C'est-à-dire ?

Parce que j'avais envoyé des CV un petit peu partout mais, dans les autres entreprises, les 3/4 disaient « oui, repostulez quand vous aurez terminé votre formation, etc. ». Or le SPMT m'a recontacté directement, j'ai eu un entretien d'embauche et c'est après ça qu'ils m'ont dit « écoutez, vous pouvez commencer demain ».

Donc via quel canal, moyen de communication ? C'est spontané de votre part ?

C'est spontané, donc j'avais envoyé un CV.

Connaissiez-vous le SPMT avant ça ?

Je le connaissais parce que j'avais une personne qui était dans mon village, un médecin du travail qui travaillait au SPMT à cette époque-là, c'est comme ça que je savais que ça existait.

Pourquoi la médecine du travail alors ?

Cela a été un choix que j'ai fait quand j'étais en 3^{ème} doctorat. Depuis le départ, je savais que ce serait la médecine du travail parce que ça m'intéressait d'avoir des contacts tant au niveau des patients, de garder un contact « patient », mais d'avoir aussi tout ce qui était administratif, légal, etc. Donc, c'était connu déjà depuis des années.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ?

Très bien. Très vite. Donc, voilà c'est Monsieur XXX qui m'a téléphoné quand il a reçu mon CV, il m'a dit « est-ce que vous pouvez venir demain pour qu'on se voie, qu'on discute un petit peu » et cela a été fait comme ça directement.

Et votre intégration au niveau des collaborateurs ?

Sans souci, impeccable.

Recommenceriez-vous cette expérience ?

Tout à fait.

Seriez-vous prête à postuler de nouveau ?

A 100 %.

Prête à conseiller quelqu'un, un proche ?

Cela a été fait. Donc, il y a d'autres médecins qui ont été engagés par la suite l'année suivante, qui commençaient la formation, que je connaissais de mes cours et j'ai dit « écoutez, allez postuler au SPMT » et qui ont été engagés. Donc, il y en a eu quelques-uns.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ?

Je vais dire l'ambiance avec mes collègues, il y a une très bonne ambiance, la façon dont on travaille encore ici parce que dans d'autres services, c'est quand même un peu plus d'abattage. Donc, c'est vrai que par rapport au début quand j'ai commencé, il y a eu quand même une augmentation du nombre de personnes à voir mais qui reste encore un nombre raisonnable par rapport à d'autres entreprises et qui donne quand même encore une certaine qualité de travail et de vie. Donc, je vais dire, ce n'est quand même pas négligeable.

Ce sont les conditions de travail alors ?

Oui, pour l'instant en tout cas. On verra bien par la suite mais pour l'instant, c'est le cas.

Et au niveau de vos entreprises ? Quel type d'entreprises avez-vous ?

Alors, dans mes entreprises, c'est très varié. J'ai des administrations communales, des crèches, un secteur hospitalier, des pompiers, une zone de police, des petites asbl diverses d'aide ménagère, de titres-services, donc c'est vraiment très varié.

Essentiellement du « public » ?

Oui, oui.

Quelles sont les choses les plus importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Moi ce qui est important, il faut que j'aie un travail qui soit bien organisé. Donc ça, c'est très important. Me dire que voilà, j'ai une grille de personnes, j'aime bien téléphoner le matin pour savoir « est-ce qu'il y a des changements ». Je n'aime pas me retrouver avec une personne qui se présente en me disant « j'ai rendez-vous » alors que je ne l'ai pas sur ma grille. Je n'aime pas fonctionner comme ça du tout. Moi, il faut que ce soit bien réglé, bien coordonné. Euh, ça c'est le plus important.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

Qui me déplaisent ! Oh !

Les choses que vous aimez moins ?

Je n'en ai pas. Non, non, il n'y a pas de choses qui me déplaisent dans mon travail.

Au niveau de votre travail proprement dit mais aussi vous par rapport à l'organisation peut-être, à la structure ?

Non, non, à l'esprit comme ça, non.

Donc la question suivante, pouvez-vous y apporter des améliorations ? Et bien, il n'y a pas d'améliorations à apporter.

Actuellement non. Comme ça fonctionne, je trouve que c'est un fonctionnement qui me convient.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Bien sûr, sinon je ne le ferais pas, c'est clair. Donc en tant que médecin du travail, on peut conseiller des personnes sur différents aspects, ne fut-ce que sur des aspects personnels, pas nécessairement au niveau « travail » parce que beaucoup de personnes nous parlent de leur

« privé » et attendent quand même qu'on les écoute parfois, qu'on les conseille ; donc ça, c'est très important. Et puis, au niveau du travail en lui-même, si on peut apporter une amélioration dans le changement au niveau du poste de travail si c'est nécessaire, c'est très important.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli justement ?

Oui. Quand on assiste à des CPPT, si on a fait des visites du lieu de travail, on sait ce qui a été fait, ce qui va être fait, ce qui est en cours, bien sûr, on a des retours. Oui, oui, on a des retours.

Aussi bien chez les clients qu'au niveau du SPMT ?

Non. Au niveau du SPMT, pas trop. On n'a jamais de retours à ce niveau-là, pas souvent. C'est vraiment exceptionnel ou alors c'est un retour négatif.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Quitter l'entreprise... Si je devais la quitter, ce serait pourquoi ? Actuellement non. Peut-être dans le futur, si jamais les conditions de travail se détérioraient, là oui. Donc, soit je chercherais un autre service, soit je changerais carrément d'option. Mais ça, pour l'instant ce n'est pas le cas mais c'est en fonction de l'évolution. Je me dis « si dans certains services ils font tellement de choses aberrantes », si ça venait ici, non, je ne pense pas que je resterais dans ces conditions-là, non. Maintenant, point à améliorer, peut-être bien le salaire, hein de temps en temps. Ce n'est pas la première chose mais on se dit « si on doit augmenter une certaine cadence ou avoir plus de contraintes ou de choses comme ça », je pense que c'est le genre de choses qui pourraient peut-être faire repencher la balance dans l'autre sens mais sans plus...

Interview 13

Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge, décrire votre parcours, combien de temps dans la médecine du travail et combien de temps au SPMT ?

J'ai terminé ma médecine en 1986 en tant que médecin généraliste. J'ai fait mon service militaire, donc j'ai pu m'installer à partir de 1987, 1^{er} janvier 87. Là, je me suis installé comme généraliste. J'ai fait une formation en médecine sportive fin des années 80, début des années 90, 2 ans. J'ai continué à travailler comme médecin généraliste et j'ai fait une formation en médecine d'expertise pour avoir mon DES en 2000-2001 et j'ai obtenu par la Commission d'agrément ma qualité de spécialiste en médecine d'assurance expertise médicale. J'ai pratiqué la médecine à temps plein pratiquement jusqu'en 2005 et puis j'ai arrêté pour me consacrer à l'expertise médicale et, étant donné qu'en 2010-2011 j'ai fait ma formation de conseiller en prévention au niveau 1, je me suis intéressé à la médecine du travail. J'ai passé ma sélection en mars 2011 et j'ai été contacté le lendemain par M. Mardaga pour travailler au SPMT. J'ai débuté au SPMT le 1^{er} septembre 2011 et bon moi, je suis en première partie de première épreuve de médecine du travail pour l'année académique 2011-2012.

Jeune dans la profession, on va dire ?

Jeune dans la profession, oui. J'ai 50 ans, je suis né en 1961, donc bientôt 51 ans.

Pourquoi la médecine du travail ? Comment c'est venu ?

Donc, étant donné que je pratique la médecine d'expertise, notamment beaucoup comme médecin-conseil d'assurance, il y a un projet de loi qui nous demande de déterminer après la capacité restante. J'ai estimé qu'en médecine d'expertise je devais m'intéresser au monde du travail parce que je fixais des taux d'incapacité, des pertes concurrentielles mais sans réellement connaître le monde du travail. Donc, je me suis dit « tiens, je vais faire l'ergonomie » mais l'ergonomie en Belgique, il n'y a pas vraiment de formation comme en France mais on peut faire conseiller en prévention section ergonomie, ce que j'ai fait et je me suis dit « tiens, ça me plaît bien cette analyse du risque » puisque je suis toujours en aval de l'accident de travail, ça me permettait d'être un peu en amont sur la prévention parce que vu le nombre d'accidents stupides que je vois, je me dis « c'est bête ». On paie beaucoup et des gens foutent leur carrière en l'air alors qu'on aurait pu faire attention. Voilà, je trouvais ça intéressant, donc j'ai décidé de me lancer dans la médecine du travail mais pas temps plein, je garde une partie médecine d'expertise.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

Donc, j'ai été à la sélection. Le SPMT m'a appelé.

Comme ça ? Vous n'avez pas pris de contact au préalable ?

Non, je n'avais pas envie d'appeler le service externe, je me suis dit « s'ils manquent de médecins du travail, ils viendront me trouver ». Je n'étais pas encore vraiment sûr de faire la médecine du travail, j'hésitais, 50 ans, repartir pour un Master, on va peut-être me trouver trop vieux, je ne sais pas. Donc, je suis venu à la sélection d'entretien, j'ai perçu les personnes rencontrées honnêtes, on a un petit peu monnayé, il faut être clair. Ils ont quand même tenu compte de mon expérience en médecine d'expertise. J'avais quand même un côté uniquement francophone, ce qui m'intéressait parce que j'avais des collègues qui vivaient la fusion notamment avec le SBMT et ATTENTIA, d'autres dans d'autres services, on m'avait dit « oui, médecine du travail, tu es cantonné au rendement, juste voir des gens et puis tu ne fais rien changer ». Ici, on m'a quand même donné des garanties. J'ai dit quand même voilà ce que je veux, je comprends bien qu'il faut voir des gens, il faut une rentabilité mais également je veux aussi avoir des satisfactions dans mon travail, on me les a garanties. Apparemment, ils tiennent parole, c'est vrai que j'y trouve mon compte et j'aime bien. Et puis, une fois que j'ai donné ma parole et que je trouve que c'est correct, je n'ai pas de raison d'aller voir ailleurs, peut-être dans quelques années, je me marchanderai, je ne sais pas, on n'est pas mariés mais bon, il n'y a pas que l'argent dans la vie non plus.

Via quel canal, moyen de communication avez-vous été recruté ? Donc là, c'est simplement un coup de fil, vous avez été contacté là.

Oui. Monsieur Mardaga était là à la sélection.

L'intégration par rapport aux collègues ?

Très bien. C'est moi qui suis peut-être plus réservé, dans le sens où j'essaie d'avoir toujours une autonomie, j'ai peut-être une façade plus timide ou observer avant de m'adapter mais l'accueil de mes collègues a été très bon et des administratifs aussi. Franchement, je n'ai pas grand chose à dire à ce niveau-là. Peut-être parfois livré à soi-même mais j'étais aussi demandeur d'une certaine autonomie, donc on s'est dit « voilà, tu veux te débrouiller, débrouille-toi ».

L'expérience est courte mais recommenceriez-vous cette expérience ?

Oui, tout à fait. Pour le moment, je ne suis pas déçu d'avoir choisi ça.

Qu'est-ce qui vous retient dans l'entreprise, qui peut vous retenir dans l'entreprise ?

C'est d'abord la qualité de mon travail, le sens de mon travail. Le sens du travail, c'est ce qui revient souvent en premier d'ailleurs, je pense, pour tout le monde et bon, c'est vrai qu'après c'est quand même la qualité de travail et les conditions financières aussi, finalement la valorisation de notre diplôme et de notre fonction. Mais c'est d'abord le sens que je veux donner à mon travail. Le sens du travail, c'est valoriser ma fonction aussi, c'est l'autonomie, c'est la responsabilité, c'est le besoin de grandir, c'est évoluer, c'est pouvoir mettre en route des projets, que ma ligne hiérarchique soit à l'écoute, que parfois on puisse me corriger, évidemment me superviser, c'est tout ce qu'on peut entendre quand on a un diplôme comme médecin cadre supérieur, je pense que c'est la demande un peu de tous les cadres supérieurs, tout ça dans de bonnes conditions de travail et pas non plus dans le stress et une rentabilité absolue, le compromis.

Donc les choses qui sont pour vous les plus importantes dans votre travail au quotidien ?

C'est le sens de mon travail.

Et les choses qui vous déplaisent ?

C'est d'abord la hiérarchie, c'est ce que j'avais dit au recrutement d'ailleurs, la hiérarchie bête et stupide et arbitraire. Je reconnais la hiérarchie par l'expérience et la compétence mais la hiérarchie arbitraire et stupide, ça c'est quelque chose, étant donné que j'ai toujours été indépendant, donc j'aime pas... donc finalement, ça touche aussi mon autonomie de médecin, la liberté de diagnostic et thérapeutique, je veux bien rendre des comptes à mes pairs, être supervisé mais quelque part j'ai quand même la liberté de diagnostic et thérapeutique, j'y tiens. Evidemment, il y a des règles quand même à respecter. Et la pression par rapport à la rentabilité, je cherche quand même un confort de vie comme tout le monde d'ailleurs, on aime bien bien travailler mais bon, on n'est pas des machines, on est des êtres humains.

Si vous pouviez apporter une amélioration, laquelle serait-elle ?

Je n'ai pas un recul, moi j'ai un recul de 8 mois. De ce que j'ai vu ? Je pense que ce n'est pas la faute du SPMT mais c'est d'arriver à avoir une plus grande pression vis-à-vis de l'employeur en tout cas par rapport au métier que je fais. Ici, on a une relation quand même

commerciale et il faut qu'on fasse un peu attention, donc le système mais tout le monde le dit, je pense.

Quel type de clientèle avez-vous ?

Moi pour le moment, j'ai XXX, j'ai des administrations communales et je trouve que parfois il y a, notamment par rapport aux administrations communales, un peu de laisser-aller, il faudrait aller un peu leur dire « vous savez qu'il y a quand même des règlements à respecter, etc. ». Bon, je sais bien, il ne faut pas y aller avec le couteau entre les dents, ça ne sert à rien, ça changera mais tout doucement. Le SPMT en lui-même, franchement je n'ai pas de recul. Après la 1ère engueulade, je pourrai peut-être dire « zut, il y a ça qui ne me va pas » mais pour le moment, franchement, je n'ai pas vraiment des gros trucs à dire.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Oui. Je vois des gens, je discute, donc je retrouve un peu de médecine générale. Je ne prescris pas des médicaments mais finalement on fait pas mal de médecine générale, on parle avec les gens, on a du contact humain. On va sur des lieux de travail, on donne quand même son avis, après les gens ils en font ce qu'ils en veulent mais on a quand même donné. Et en général quand même, quand on parle, ce n'est jamais dans le vide même si c'est après 20 ans que ça fait « tilt » quand même, donc voilà... Oui, je pense que oui, je trouve significatif quand même.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli chez vos affiliés et/ou au SPMT ?

Par rapport pour le moment aux projets que j'ai, oui. J'ai de la réponse du SPMT, j'ai des promesses des conseillers en prévention chez les employeurs. J'espère que ça suivra mais de nouveau ce sera à moi de taper sur le clou. J'espère ne pas rester passif, je ne veux pas faire d'excès de zèle mais en même temps on me paie pour travailler, je fais mon boulot.

J'ai oublié de vous le demander au début, quel statut avez-vous ?

Ici, je suis salarié 7/10 temps.

Seriez-vous prêt à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Je quitterais l'entreprise si je ne donne plus de sens à mon travail, c'est surtout ça. Maintenant, évidemment si on me fait peut-être un salaire 5 fois supérieur ailleurs, ça pourrait peut-être faire pencher la balance mais encore, ça dépend, si je suis bien, il n'y a pas que

l'argent dans la vie. Maintenant avec l'expérience, je me rends compte qu'il n'y a pas que l'argent. Surtout que dans l'expertise, j'ai eu des mauvaises expériences comme collaborateur indépendant et... oui, on peut bien gagner sa vie mais avoir vraiment une laide vie et puis de gagner moins mais être bien dans son boulot. Je crois que ce serait vraiment une incompatibilité de personnes, de harcèlement et de perdre le sens de mon travail... mais de la faute de personne au sein de l'entreprise et pas de la faute de la conjoncture dont l'entreprise serait victime, encore une fois ça peut être différent l'approche.

Interview 14

Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge et décrire votre parcours ? Combien de temps dans la médecine du travail et combien de temps au SMIL ?

J'ai 55 ans bientôt. J'ai été diplômé en 82. J'ai fait 2 ans d'assistant d'abord, une spécialisation que j'avais commencée puis j'ai arrêté. Je me suis installé entre Marche et Rochefort comme généraliste. J'ai fait mon service militaire en même temps puis après, j'ai commencé les études de médecine du travail, j'ai fini en 88 et j'ai été engagé ici au SMIL en 88.

Donc, vous avez d'abord fait vos études avant d'être engagé ou bien vous avez fait vos stages en même temps ?

Non, les stages ce n'était pas ici, c'était dans un autre service mais c'était moins long que maintenant, les stages à l'époque. C'est 6 mois de stages que j'ai fait, je crois.

Statut ? Salarié, indépendant ?

Au départ, ici au SMIL, indépendant jusqu'à fin 96 ou 97, je ne sais plus trop. Je suis resté presque 10 ans comme indépendant et puis je suis devenu salarié. Puis, on a été repris par le SPMT.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi le SMIL plutôt qu'une autre à ce moment-là ?

Honnêtement parce qu'à l'époque il n'y avait pas beaucoup de places en médecine du travail. J'avais postulé un peu... comme j'habitais près de Marche, maintenant j'habite Namur, j'ai déménagé entre-temps, il n'y avait pas beaucoup d'autres possibilités.

Pas d'autres possibilités ? Pourtant le SPMT existait aussi à ce moment-là ?

Oui, le SPMT, je crois que j'avais écrit mais pas de places. Sur le Luxembourg, il y avait XXX mais qui n'avait pas de places non plus à ce moment-là. Il y avait une place qui se libérait ici, il y avait un médecin qui prenait sa pension, donc...

Et comment vous avez appris, donc via quel canal, moyen de communication vous avez été recruté ?

Ah, j'ai écrit dans différents services, c'était une candidature spontanée et c'est le service ici qui m'a contacté.

Comment s'est passé votre recrutement ?

C'était simple. C'était le médecin-directeur de l'époque qui m'a recruté. Je l'ai rencontré 2-3 fois, on a discuté et voilà ça s'est fait.

Et l'intégration avec vos collaborateurs dans l'entreprise ?

Oh, c'était un petit service, plus petit que maintenant. On avait 5 médecins avec le Directeur, il y avait 3 employés, 2 chauffeurs de car et ça a été.

Recommenceriez-vous cette expérience ? Seriez-vous prêt de nouveau à postuler et recommencer ce parcours-là ou dans un autre service ?

Avec le recul, il y a eu des problèmes, ça aurait peut-être été mieux dans un autre service mais c'est difficile à dire.

Conseilleriez-vous un proche à venir travailler ici ? Une connaissance, un proche même un parent qui a fait médecine et qui s'oriente vers la médecine du travail ?

C'est un peu délicat... J'aurais tendance à dire « peut-être ». Pourquoi pas ?

Qu'est-ce qui vous retient dans l'entreprise ?

Je dirais qu'on connaît tout le monde et quand on est habitué, euh... partir ailleurs en entendant les échos, ce n'est pas nécessairement mieux donc euh...

Vos relations avec les clients ?

Oui, elles sont relativement bonnes.

C'est peut-être ça aussi ? Le sentiment d'appartenance ?

Oui, c'est ça, oui. On a beaucoup de petites entreprises, enfin sauf le Dr YYY qui en a des grosses. Moi, j'ai quelques entreprises de taille plus importante que j'ai toujours.

Depuis le début, ça a toujours été les mêmes ?

Pratiquement, oui. Il y a eu 2-3 changements parce qu'il y a eu 2-3 petits problèmes. Oui, je trouve que les contacts sont assez bons. C'est un secteur un peu particulier aussi la construction.

Vous avez des entreprises en construction spécialement ?

Oui. Les grosses que j'ai, c'est plutôt des firmes de la construction ou des travaux publics.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Ce qui est intéressant, c'est de voir certaines personnes chaque année. Il y en a que je vois depuis 25 ans, pas tous évidemment, au niveau intérimaire c'est un cas à part. Oui, c'est quand même intéressant de les revoir chaque année avec les travailleurs. C'est la variété des gens qu'on rencontre et des entreprises et même des lieux. On circule un peu partout donc c'est assez varié. C'est assez intéressant même s'il y a parfois des employeurs qui sont désagréables.

Justement, quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

On est parfois entre deux chaises évidemment, entre l'employeur et les travailleurs. Il y a des employeurs avec qui on n'a pas beaucoup de contacts, on fait son travail et puis voilà. Et les travailleurs, c'est vrai qu'il y en a parfois aussi qui sont un peu moins agréables parce qu'ils estiment que ça ne sert à rien de passer la visite mais dans l'ensemble c'est plus, je dirais, une minorité.

Par rapport à ça, au problème de manque de considération, pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Est-ce que vous auriez une solution, une suggestion à faire pour essayer d'éviter ce genre de situations ?

C'est difficile, chacun est un cas un peu particulier (très longue hésitation pour cette réponse).

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Oui, je pense, peut-être plus pour les travailleurs. Les employeurs, certains sont contents quand même mais enfin, ils considèrent toujours que c'est quand même une charge mais bon, ils sont habitués maintenant. De temps en temps, on leur donne quand même des conseils et de temps en temps, ils nous demandent des conseils, donc ils se disent que ce n'est peut-être pas totalement inutile.

Justement la question suivante, avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Oui, je pense. En plus, ça a quand même évolué au fil du temps. Il y a la section « gestion des risques » qui est arrivée même si ce n'est pas encore tout à fait développé comme il faudrait mais enfin... bon, il y a quand même des améliorations et je crois que les employeurs aussi sont plus attentifs. Il y en a toujours qui jouent un peu au cow-boy mais enfin, il y en a quand même de moins en moins. Et les travailleurs, ils sont aussi un peu plus..., quoi que dans la construction c'est quand même un milieu un peu à part, mais ils prennent quand même

conscience que quand on leur dit quelque chose, ce n'était peut-être pas inutile. Je pense qu'on apporte quelque chose. On fait quand même un peu de médecine préventive de façon générale parce qu'il y a des travailleurs qui ne voient jamais de médecin. Ils trouvent qu'ils sont en bonne santé et il ne vont pas voir leur médecin mais de temps en temps on leur dit « il faudrait ceci cela », ce n'est pas inutile.

Seriez-vous prêt à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Il faudrait voir les propositions évidemment. On en reçoit d'ailleurs, on reçoit des coups de téléphone.

Est-ce que ce serait une raison financière, une raison d'horaire, de proximité, de qualité de travail ?

Eventuellement, ce serait avoir une qualité de travail maintenue ou améliorée, éventuellement peut-être une meilleure organisation du service avec les mêmes conditions matérielles évidemment. Il faudrait voir un peu quels styles d'entreprises proposeraient...

Si on vous propose d'aller en France par exemple ?

A mon âge, non.

Si vous n'êtes plus en accord par rapport au métier, à la fonction, quelles sont vraiment les raisons qui feraient que, que ce soit le SPMT ou ailleurs, vous quitteriez parce que ce n'est plus tenable, qu'il n'y a plus de sens dans votre métier ?

Une petite crainte avec l'informatisation, je le reconnais. Je n'ai pas l'impression que ça va améliorer la qualité parce que j'ai l'impression que ça va prendre trop de temps. Il n'y a rien à faire, tous ces papiers, c'est beaucoup plus simple à traiter. Evidemment, il faut le manipuler mais on écrit, on écrit aussi vite parce que moi je ne suis pas habitué à taper à l'ordinateur donc ça n'ira pas très très vite. C'est quand même moins convivial de devoir taper en même temps que parler. Il faut voir, à mon avis, les dossiers vont un petit peu se vider.

Pourquoi avoir choisi la médecine du travail ? Pourquoi pas l'expertise ou une autre spécialité ?

Quand je me suis installé comme médecin généraliste, il y avait un gros rush, un gros pic, donc c'était un peu difficile. C'est une complémentarité au départ en tout cas. J'ai un peu regardé, oui, j'aurais pu faire la médecine d'expertise, oui. Au départ, oui ça aurait été éventuellement pour être complémentaire à la médecine générale mais bon comme après on a

déménagé... enfin, j'avais une petite clientèle là où j'étais mais bon, refaire encore une clientèle après, en plus ici, on m'a proposé un plein temps donc... On m'aurait proposé un 1/2 temps, j'aurais essayé de faire autre chose totalement mais bon voilà.

Interview 15

Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge, décrire votre parcours, combien de temps dans la médecine du travail et combien de temps au SMIL (fusion avec le SPMT) ?

Je suis médecin depuis 96 et j'ai commencé la médecine du travail après ma licence directement. Donc, je suis sortie en 96, j'ai commencé en 97-98 et je suis ici au SMIL depuis 10 ans. J'ai fait mes études, mon orientation en médecine générale mais sinon j'ai commencé directement en médecine du travail.

Pourquoi la médecine du travail ?

Au début, je ne savais pas trop et puis je pense que c'est un peu pour être pluridisciplinaire, voir un peu le monde du travail, travailler en collaboration peut-être avec les ingénieurs, voir plusieurs choses, le monde vraiment du travail côté employeur travailleur. C'est quelque chose qui me manquait, voir un petit peu autre chose.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

En fait, j'ai déjà fait 2 autres endroits en médecine du travail. J'ai travaillé tout au début parce que ce n'était pas évident de trouver en Belgique, je suis partie au Grand-Duché 16 mois. Puis j'ai eu l'occasion de revenir en Belgique et puis il y a eu quelques petits problèmes dans le service et on a été plusieurs à migrer sur Liège et on est arrivés ici comme je n'avais pas de point d'attache.

Et donc du Luxembourg, vous êtes allée où ?

A Libramont chez XXX. Et puis maintenant, je suis au SMIL.

Via quel canal, moyen de communication avez-vous été recrutée ?

Ah parce qu'ici on avait déjà des personnes qui étaient venues de XXX et en fait comme ils cherchaient..., voilà.

Connaissiez-vous le SMIL ?

Non, pas du tout.

Donc via les collègues alors ?

Parce qu'à un moment donné ça a fusionné, j'ai des collègues qui étaient venus au SPMT et puis une autre collègue qui était venue ici au SMIL et comme ils ont fusionné, ils avaient besoin de quelqu'un et c'est le bouche à oreille.

Et c'est au moment de la fusion que vous êtes arrivée là ?

Oui, juste après.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ?

Cela s'est bien passé, je n'ai pas eu de souci.

Quelles ont été vos impressions ?

Cela me paraissait tout à fait correct, pas de problème.

Au niveau de l'intégration avec les collègues, comment ça s'est passé ?

Très bien. Mais ici c'est une petite équipe encore au SMIL, donc très bien.

Recommenceriez-vous cette expérience ?

Oui, je pense.

Conseilleriez-vous un proche, un collègue, un parent qui débute dans la médecine du travail à venir travailler chez vous ?

Il faut savoir qu'au SMIL c'est un peu particulier parce que c'est beaucoup dans la construction, donc on commence assez tôt. Parfois, c'est 7h30 sur les cars assez loin, donc ça il faut quand même le savoir. Parce que c'est un peu différent au SPMT, c'est quand même un peu plus tard, un peu plus dans sa région, tandis que là c'est vrai qu'on peut être un peu plus loin à 7h30.

Qu'est-ce qui vous retient dans l'entreprise ?

Je pense que déjà c'est la petite structure du fait qu'on s'entend bien. Ça, je pense que ça joue beaucoup dans une équipe. Oui, c'est surtout ça. Et le fait je pense qu'il faudrait, enfin c'est plutôt ce qu'il faudrait améliorer mais bon... je pense qu'il faudrait améliorer la communication au sein du service, aussi bien entre médecins qu'employés mais ça c'est aussi une volonté, je pense, de la Direction qui doit quand même faire que ce soit fluide et... c'est super important.

Un manque de communication, pour quelle matière ?

Mais un peu pour tout, en fait. Il y a des choses pour lesquelles on n'est pas au courant, que les administratifs sont au courant avant nous alors que..., je trouve que c'est quand même super important. Quand il y a des petits changements, il y en a qui sont au courant et pas d'autres, c'est quelque chose qui se doit se faire automatiquement à tout le monde et comme on n'a pas énormément de réunions alors qu'on fasse passer le message d'une façon différente.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Pour moi, en tout cas, c'est de garder quand même un minimum de qualité d'entretien avec le client et de ne pas commencer à aller de plus en plus vite pour que les gens travaillent comme des bêtes. Je pense qu'on est dans un stade où la personne et le monde du travail ne vont pas très bien et parfois les gens trouvent déjà que la médecine du travail ne sert à rien mais s'ils n'ont même pas la possibilité de parler 5 min, alors le dialogue et la confiance, on ne saura pas l'installer et je pense que ça c'est important. On a quand même fait la médecine, il y a quand même un rapport humain qu'on ne peut pas oublier.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

Ce qui est un peu dérangeant à l'heure actuelle, c'est qu'on voit, vu la conjonction, qu'on est toujours un peu entre le marteau et l'enclume avec le travailleur, le syndicat, l'employeur, qu'on ose à peine mettre une restriction, je vais dire que la personne pourrait se faire virer, donc on est toujours un peu entre le social et le médical et ça, on ne se rend peut-être pas compte que c'est quand même des pressions qu'on a et qu'on doit gérer. Les employeurs sont vite mécontents. Non, ce qui est parfois embêtant, c'est qu'on aurait tendance à dire « le client est roi » mais bon, il y a des limites. On est là aussi pour défendre le travailleur, on n'est pas pour l'employeur, pour garder le client non plus, il faut rester cohérent des deux côtés. L'important est parfois de se sentir aussi soutenu par notre Direction.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations à ces problèmes ?

Je pense qu'on peut mais il faut une volonté quand même globale.

A quel niveau ?

Au point de vue de l'organisation et point de vue de la qualité qu'on veut garder dans les entretiens en consultation. Et même relationnel avec le patron parce que les visites

d'entreprises c'est important aussi pour le contact. Il n'y a rien à faire, une fois qu'on est en contact, une fois qu'on sait à qui on s'adresse, ça passe déjà parfois beaucoup mieux.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Je vais dire oui et non. Dans certains cas, je pense que le fait, quand on a fait quelque chose et qu'on sent qu'on a été utile, je pense qu'on doit le garder parce que je vais dire que dans 3/4 des cas, on a vraiment l'impression qu'on a des rôles de conseiller et qu'on se fout de plus en plus de notre avis. Dans les petites sociétés, quand on voit la conjoncture, les gens qui n'ont plus non plus la possibilité au niveau « moyens » de mettre en œuvre, ils ont l'impression qu'on les embête. Mais bon, nous, on a des rôles de conseiller et parfois quand on se bute à des employeurs qui quelque part, comme beaucoup maintenant c'est la rentabilité, la rentabilité, on est en train de faire un petit bond en arrière et il ne faut pas l'ignorer dans tout ce qui est quand même « bien-être » des travailleurs. Depuis 5-6 ans quand même, je vois qu'on recule un petit peu et ce qui est un peu dommage, c'est qu'on sent qu'on n'a pas tellement de pouvoir quelque part. On essaie d'aider la personne mais si on se bute à l'employeur, s'il n'y a pas de poste adapté, on est alors parfois un peu frustré évidemment mais si une fois on a pu le faire et que ça a marché, je pense qu'il faut garder un peu nos idéaux.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ? Au bout de toutes ces années de métier, quand vous retournez chez vos affiliés, pouvez-vous vous rendre compte qu'il y a un avancement même si cela a été lent et qu'il fallait taper sur le clou chaque année ?

Oui, tout à fait. Ça, c'est plus dans les plus grosses, je trouve. Dans les petites, on n'a pas beaucoup de retours non plus. Et puis ce qui est un peu dommage, c'est la communication notamment avec le service psychologique. On aimerait bien parfois avoir du retour quand les gens sont vus pour des harcèlements ou des problèmes de pression dans l'entreprise, on n'a pas toujours beaucoup de retours.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Je pense que vraiment ce qui me ferait plus vite quitter l'entreprise, c'est si vraiment on voit qu'on va vers un rendement, rendement, rendement et que la qualité n'y est plus. C'est vraiment, je pense, le plus important pour moi, c'est de garder un idéal dans le travail.

***Comme vous avez fait d'autres services, pourquoi avez-vous quitté votre service précédent ?
Citez les raisons qui ont déclenché votre départ.***

Là parce que c'était un petit problème interne.

Relationnel ?

Pas moi personnellement mais il y a eu tout un flux de départ qui a fait que... Et moi, toutes les personnes que j'avais vraiment... voilà, ils sont partis et je me suis dit « pourquoi pas changer », je n'avais pas de point d'attache de toute façon.

Interview 16

Pouvez-vous vous présenter, vous décrire brièvement, donner votre âge, préciser le nombre d'années que vous êtes médecin du travail et que vous êtes médecin du travail au SPMT ?

Moi, j'ai 37 ans. J'ai fini mes études en 99. J'ai fait 3 ans de médecine générale et puis j'ai repris en 2002 la médecine du travail chez XXX pendant 7 ans. Je suis au SPMT depuis 2008. Donc, ça fait 10 ans en tout et 3 ans au SPMT.

Et le statut ?

Toujours salariée moi, je n'ai jamais été indépendante.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

Donc moi, j'ai travaillé 7 ans chez XXX. Au départ, chez XXX, c'était super. C'était à Verviers, c'était une entreprise familiale, cela a fusionné avec YYY et donc là, c'est devenu complètement mercantile. On n'avait plus de pouvoir de décision, plus d'indépendance, plus rien et donc moi, j'ai donné mon C4 et j'ai recherché une médecine du travail qui me permettait d'avoir toujours une indépendance, de bien faire mon boulot. Et franchement, il n'y avait que le SPMT. Les autres services, pas possible, donc c'était le SPMT ou ce n'était plus rien parce que je trouve qu'au SPMT ils nous laissent... on a notre indépendance, on n'est pas pressé comme des citrons, on a des entreprises intéressantes, on a un pouvoir de décision, on est libre quelque part de faire notre boulot correctement. Je pense que c'est le dernier service qui reste comme ça.

Via quel canal, moyen de communication avez-vous été recrutée ?

Euh, je pense que c'est moi qui ai pris contact.

Contact à partir d'une annonce, sur Internet ?

Non, non, j'ai fait une candidature spontanée. Je connaissais du monde, donc je savais qu'il y avait une place au SPMT, j'ai fait une candidature spontanée. J'ai été chez ZZZ, j'ai rencontré plein d'autres personnes, donc j'ai quand même fait mon marché pour voir au niveau « salaire », ça c'était beaucoup plus stratégique.

Comment avez-vous vécu votre recrutement et quelles ont été vos impressions ?

Moi, j'avais déjà de la bouteille. J'ai quitté une boîte pour rentrer dans une autre boîte, donc pas de souci, je dirais qu'il faut quand même 6 mois d'acclimatation pour connaître tous les travailleurs. Je pense que c'est ça qui est dur au SPMT, c'est qu'il y a tellement de monde, on vous fait une visite comme ça et puis on vous dit ça c'est un tel, ça c'est un tel,... et je pense qu'après 3 ans je ne connais pas encore tout le monde dans la boîte. L'inconvénient, c'est qu'il y a tellement de monde, qu'il faut un temps fou pour s'acclimater, savoir qui fait quoi, quelles sont les tâches de tout le monde.

Comment s'est passée votre intégration avec les collègues ?

Mais bien, mais il m'a fallu 6 mois, même un an pour me sentir vraiment bien avec mes agents « portefeuille » et tout ça.

Même avec vos collaborateurs administratifs directs ?

Oui, oui parce qu'il faut que les façons de travailler s'adaptent et comme je suis extrêmement exigeante, il m'a fallu plus d'un an. Mais ce n'est pas à cause du SPMT, c'est parce que voilà... je dirais que c'est plus parce que... je pense qu'on se rigidifie avec l'âge, que quand vous avez autant d'années de pratique, vous avez des exigences et que vous êtes moins malléable et donc qu'il faut le temps de trouver ses marques quand on change de boîte. Je pense que si on change de boîte après 20 ans, je pense que c'est beaucoup plus difficile que quand vous démarrez votre carrière. Mais je n'ai rien à dire contre le SPMT, je trouve que justement tout a bien été mis en place.

Recommenceriez-vous cette expérience, seriez-vous prête de nouveau à postuler ?

Ailleurs ?

Non, non, ici au SPMT.

Bien sûr, oui, oui. Moi, je suis très contente.

Conseilleriez-vous un confrère ?

Oui, j'ai déjà recruté des gens. Il y a 2 personnes qui sont rentrées grâce à moi. J'ai été les trouver, j'ai donné tous les arguments. Maintenant, là où le bât va blesser, c'est que je pense que ça va changer. Si on fusionne avec ZZZ, je pense qu'on ne va pas garder notre qualité de travail et là moi je me repositionnerai clairement. Si je n'ai plus ça...

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ?

Le fait que je suis super bien intégrée dans mes sociétés et que je fais un travail super intéressant, que justement j'ai des collègues qui sont super et qu'on me laisse la possibilité de faire mon travail convenablement. Je trouve que ma rémunération est proportionnelle à ce que je fais, on m'accorde mes congés quand je veux. Moi, je n'ai vraiment rien à dire de négatif. Je dirais même plus, quand j'ai quelque chose à dire de négatif, je le dis à mon directeur médical qui m'entend.

Il vous entend ?

Ah oui, moi il m'entend, oui, oui. Je sais bien qu'il y en a d'autres qui s'en plaignent mais moi je dis « ça, ça ne va pas », on trouve une solution, aucune frustration, rien du tout.

Quelles sont les choses importantes dans votre travail au quotidien ?

Justement, la liberté, l'indépendance technique et morale, vraiment de pouvoir me dire « si j'ai envie de faire ça, je le fais », que je n'ai pas de contrôle en fait, je trouve ça important. On ne contrôle pas à quelle heure j'arrive, j'arrive à l'heure tous les jours, j'assume mes patients, je trouve qu'on nous laisse une énorme autonomie dans tout. Je gère, je fais mon boulot, personne ne sait jamais si je suis bien arrivée à l'heure et tout ça. Je trouve, voilà, qu'on vous fait confiance, il y a une grande confiance.

Alors quelles sont les choses qui vous déplaisent ? Il y en a ?

Cette perspective d'informatisation et cette perspective de fusion, voilà, ce sont les deux trucs qui me font dire que peut-être que dans 10 ans je ne serai plus là. Si on m'oblige à avoir un PC, à booster mes cadences et avoir une politique managériale comme ZZZ, je pense que, voilà, je ne m'y retrouverai plus.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ?

Mais je ne sais pas parce qu'on va vers l'inconnu. Moi, je me dis que la seule chose que je peux faire, c'est y aller sans a priori, essayer d'être le plus calme possible, le plus relax possible et puis je verrai bien. Un moment donné, je ferai la balance du positif, du négatif, quand il y a trop de négatif, il faut partir.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Moi oui, j'estime que la médecine du travail qui est bien faite, ça a un sens.

Comme vous le faites dans les conditions que vous avez actuellement ?

Voilà, moi j'ai le CHU, je vois bien qu'on a un très bon contact avec les patients, on arrive à avoir des changements dans leurs conditions de travail, on arrive à établir un dialogue qui fait qu'on fait des remises au travail qui sont efficaces. Moi, j'estime que oui. J'ai encore au niveau « médecine générale » un mec qui vient de se faire enlever un cancer de la glande thyroïde que j'ai diagnostiqué, moi je me sens utile dans le relationnel, dans le préventif et un tout petit peu dans ce que je peux voir en curatif, dans ce que je peux faire. Oui, moi j'ai l'impression que je suis utile. Maintenant ce n'est pas du curatif, c'est de la prévention, donc ce n'est pas une médecine où on vous reconnaît.

Justement, la question suivante c'est « avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ? ».

Moi oui, par le retour des patients parce que j'ai vraiment les gens qui viennent me retrouver, des gens avec qui j'arrive à établir des relations, donc quand ils ont un souci, ils viennent me trouver même s'ils n'ont pas rendez-vous au CHU. Je trouve que vous recevez ce que vous donnez, plus vous êtes disponible, plus les gens viennent, plus ils se livrent. Voilà, non, j'ai vraiment du retour, et de médecine générale où on me dit « merci », et des conditions de travail où on me dit « merci », oui, oui.

Et au niveau de l'employeur aussi ? On peut se retourner et dire voilà au bout de 3 ans au CHU, on a fait du boulot, on est parti dans telle situation ?

Oui mais ça je dirais de nouveau au niveau « institutionnel », je dirais que c'est là qu'on a le moins de résultats et je pense que ça occasionne des frustrations chez les médecins du travail. Je pense que si vous voulez faire changer la boîte, les mentalités, les choses, ça, ça ne va pas. Je vois par exemple au CHU, il y a des services qui vont très très mal, où je fais des lettres et tout ça, si je veux toucher un service, ça ne marchera pas. Il faut faire... ou j'arrive à changer la situation d'une personne ou j'arrive à faire évoluer des petites choses mais ce ne sera jamais une organisation institutionnelle. Ça, ce n'est pas vrai. Par contre, chez AAA, ils sont très contents que j'aie en CPPT et tout ça, là j'ai un retour de l'employeur par rapport à mon travail. Mais faire bouger les grandes choses, ça je n'y crois pas, il faut faire son deuil par rapport à ça. Oui parce que quand vous arrivez, vous dites « oh, je vais faire changer ça, je vais faire changer ça » et puis non, ce n'est pas vrai, il n'y a rien qui bouge. Maintenant on

peut se sentir frustré ou bien on peut se dire « oui mais allez, au moins 20 personnes j'ai permis qu'ils aient des belles conditions de travail ou j'ai permis ça ou j'ai permis ça ». Je pense qu'il faut rester très humble par rapport à ce qu'on fait. Si on veut changer les choses, ce n'est pas en médecine du travail qu'il faut venir.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Je quitterai l'entreprise quand il y aura des choses qui ne me satisferont plus. Un, qu'on me dise ce que je dois faire, ça jamais je ne l'accepterai. Deux, si l'informatisation me cause un stress de fou, je ne le ferai pas non plus. Et trois, si la fusion aboutit à ça. Maintenant, si ça reste comme ça, je resterai.

Pourquoi avez-vous quitté votre entreprise précédente ? Citez les raisons qui ont déclenché votre départ.

Donc c'est ça, plus d'autonomie, plus de pouvoir de décision, une politique mercantile outrageuse, des contrôles...

Du contrôle ?

Oui, ils recontrôlaient les cadences, ils voulaient booster les cadences, c'était vraiment l'optique. Ici, moi je fais une visite sur une matinée, on ne me demande pas combien de temps je suis restée, le temps que j'ai fait mon rapport. Là, ils mettaient 4-5 visites pour... mercantile je dirais, tout est fait pour l'argent, l'argent, l'argent et moi je ne m'y retrouve pas. Je trouve que la médecine n'est pas un métier d'argent et encore la médecine du travail qui est une asbl, qui...

D'un autre côté, il y a un certain équilibre financier à avoir !

Oui mais on l'a, on l'a. Vous pouvez l'avoir avec vos travailleurs qui sont bien, il n'y a pas besoin de mettre tout le monde sous pression pour l'avoir, donc à quoi ça sert d'aller faire un truc pareil.

Interview 17

Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge et décrire votre parcours ? Combien de temps dans la médecine du travail et combien de temps chez SEMESOTRA (fusion avec le SPMT) ?

Mon âge : 57 ans. J'ai fait la médecine du travail à l'âge de 40 ans, donc ça va faire un petit 20 ans que je le fais. J'ai fait l'ULB en 90, ça fait 22 ans. J'ai commencé les stages chez SEMESOTRA, j'ai travaillé à Mons au CBMT à ce moment-là et depuis au moins 15 ans je suis ici chez SEMESOTRA. Indépendant combiné avec la médecine générale, d'abord la médecine et ensuite la médecine du travail.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur, chez SEMESOTRA ?

La proximité et la façon de travailler comme indépendant, on s'adapte aux horaires...

Pourquoi la médecine du travail à ce moment-là ?

C'est simplement que j'avais été opéré, j'étais à la clinique et j'avais été beaucoup aux urgences, j'avais travaillé là-bas et j'ai rencontré une consœur qui m'a dit « ah, mais moi je vais faire la médecine du travail » et j'ai dit « qu'est-ce que c'est que cette affaire ? ». J'ai commencé à suivre les cours avec elle, on a fait ça et puis un moment donné, j'ai trouvé les cours intéressants puis j'ai continué. C'est un peu un hasard.

Comment avez-vous été recruté ici ?

J'ai été ici en stage, puis je suis parti à Mons et alors SEMESOTRA est venu me rechercher parce qu'il manquait des médecins ici. Et comme c'était plus près, j'ai dit oui.

Comment s'est passée l'intégration avec les collaborateurs ?

Nickel !

Recommenceriez-vous cette expérience ?

Oui.

Conseilleriez-vous un collègue ?

Oui, d'ailleurs je l'ai fait mais ils sont tous partis au XXX.

Un proche aussi ?

Oui.

Qu'est-ce qui vous retient dans l'entreprise ?

La façon de travailler mais c'est surtout la proximité, ça s'adapte à mes besoins et alors les contacts que j'ai avec les clients, ils me connaissent tous très bien. Et alors maintenant, je reconnais qu'il y a quand même enfin un plus, c'est qu'on essaie de travailler par secteur. Moi, je suis très technicien, donc j'aime bien les garages, j'aime bien les grosses boîtes, c'est des challenges, c'est des conseils d'entreprise, c'est du sérieux. Ce sont des trucs où on peut faire quelque chose sur le long terme. On connaît les gens et on règle de réels problèmes, donc ça c'est bien.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Le contact avec les gens et les horaires, le respect des horaires.

Qu'est-ce qui vous déplaît dans votre fonction ?

L'impression parfois, comme quand on essaie d'informatiser quelque chose ou bien qu'on essaie... allez, on vit parfois des expériences de démotivation par une mauvaise gestion de nos outils de travail. Exemple : on a besoin d'un appareil de mesure, les piles sont plates parce qu'on ne les emploie pas assez. On n'a pas la mobilité que pour répondre au moment même à la question qu'il faut. On a besoin de faire une spirométrie, on essaie de lancer ça avec les trucs informatiques, c'est le b..... Il n'y a qu'un seul appareil qui se trouve justement à Mons alors qu'il devait être dans le car, qu'il n'a pas été donné, enfin bon... C'est des problèmes, entre guillemets, de grosse boîte mais ça bon, j'espère un jour que ça va aller mieux mais... Ce qui me déplaît le plus c'est qu'on n'est pas écouté dans la façon dont nous on veut travailler. On répond à un besoin et on sait comment il faut faire, donc la structure doit venir de la base et pas être imposée du haut, c'est toujours la même histoire, enfin bon sinon ça va.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ?

Et alors, je trouve qu'on devrait avoir une politique à long terme de se spécialiser un petit peu plus dans certains domaines. On ne peut pas recoller tout partout. Allez, ici maintenant, on a encore une nouvelle méthode de travail dans une usine avec des détecteurs à infrasons.... bon, il faut étudier l'infrason et bien j'ai demandé qu'on donne copie, par exemple, à la cellule « gestion des risques » où il y a des techniciens et il y a des ergonomes et tout ce qu'on veut,

bon le médecin du travail qui n'est pas spécialisé en infrasons, moi je veux bien aborder le truc mais faire une petite réunion et parler du sujet pour avoir une latitude commune, c'est bien. On devrait être beaucoup plus systématique et comme on a tous des menuisiers, on devrait être plus efficace dans la réponse qu'on donne, je trouve, collégiale. Il faudrait qu'on soit plus systématique dans les réflexes corporatistes. Enfin, le monde ne s'est pas fait en un jour.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Ah, absolument ! Non mais c'est vrai, les contacts humains sont là. D'ailleurs, aussi, gros gros avantage dans la façon indépendante dont on travaille, on n'est pas appelable que pendant les heures de bureau. Tous les patrons, tous les syndicalistes, tous ceux que je fréquente dans les CPPT, etc., ils ont tous mon GSM et régulièrement il me téléphone chez moi ou s'il y a un accident un samedi, ils n'hésitent pas. Je m'en fous, c'est comme la médecine générale, je suis libéral, donc appelable. Je ne sais pas tout régler par téléphone mais au moins ils ont un contact, ça c'est fondamental, on personnalise. C'est très important cette règle de proximité qui fait que... et les patrons ils aiment ça mais ça veut aussi dire que comme ils aiment bien, on a un problème, on en discute, on va manger au resto. On n'est pas des bureaux, on répond à un besoin, c'est une société de service et on a une valeur légale, une responsabilité à prendre, c'est ça le problème, donc il faut... quand on parle business, on parle business, on parle pognon, c'est autre chose, mais quand on parle de la médecine du travail, on nous demande notre avis et c'est important parce qu'il faut savoir se prononcer, ce n'est pas toujours facile.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

On n'a pas une bonne vision horizontale et ça c'est le gros problème parce qu'on devrait savoir sortir des statistiques, recouper les données et tout, mais c'est normal, on n'est pas informatisé, donc ce n'est pas facile. Par exemple : si je n'ai pas ma secrétaire que je loue, oui toutes les secrétaires qui travaillent avec nous c'est merveilleux, elles, elles ont le nombre de travailleurs, elles savent qu'on va... mais bon, si moi je voulais gérer ça en plus, non, heureusement qu'elle est là, c'est elle qui fait tout.

Oui mais est-ce qu'il y a du reporting, l'état d'avancement au niveau de la charge mais aussi au niveau des entreprises ?

Tu prends la YYY, on a une politique de vaccination d'hépatite B pour les gens qui sont en intervention et bien, on n'a pas une vue claire. Exemple : l'infirmière qui gère ça, pour avoir

une réponse il faut presque prendre rendez-vous 3 mois à l'avance parce que soi-disant elle a un agenda 3 fois plus chargé que le 1^{er} Ministre ou qu'elle n'est pas de bonne humeur pour le faire ou qu'elle n'a pas les outils pour le faire, je n'en sais rien. Mais c'est vrai que je veux, par exemple, avoir un état des lieux, des radios qui ont été faites au 30 juin et dans quelles firmes et quand est-ce que le car va passer, là ce n'est pas clair, il n'y a pas de connectivité, il n'y a pas de return. On vient me poser une question dans un home, j'en ai 35 à voir là-bas, « tiens Docteur, quand est-ce que le car il passe ? », « Euh... ». Est-ce qu'on en a fait combien parce que le patron il regarde, tous les patrons avec qui j'ai des contacts, c'est « tu me factures ça pourquoi ? », « ah, attends, oui, tu l'as fait quand ? », moi je devrais être tenu au courant de tout ça. Donc pour ça, il faut un programme informatique ou statistique et où les résultats sont encodés et tout ça. Alors, le dossier médical informatisé, il ne va jamais répondre à tout ça malheureusement. Je ne sais pas comment on va faire ou alors on devrait avoir un module administratif statistique et par un mot de passe, on pourrait en arriver à dire « voilà, moi je suis le médecin un tel, ok je vois que pour ma firme on a fait autant de radios » et par mon mot de passe, je veux le résultat des radios qui ont été encodées systématiquement par transmission des résultats. Mais bon, il y a encore des progrès à faire.

Seriez-vous prêt à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Prêt à quitter l'entreprise ! Je n'ai pas de raisons, moi je suis bien ici mais si je dois quitter l'entreprise : primo, on me fait un pont, on me paie plus et deuxio, c'est surtout qu'on me garde des conditions de travail d'indépendant. Exemple : on me donne une superbe place à Lille où je ne travaille pas plus d'heures mais où je suis payé deux fois plus, où ce n'est pas loin et je fais autre chose et j'ai surtout des outils de gestion d'information des données intelligentes mais je ne cherche même pas, il n'y a pas intérêt, non. Non, je trouve qu'en plus maintenant on est une bonne équipe et on est en train de... il y a une nouvelle politique d'ouverture, je trouve, l'esprit est ouvert, il y a suffisamment de jeunes et je pense qu'il y a moyen de faire pas mal. Evidemment, de nouveau, ce qui m'embête très fort, c'est de mélanger les statuts « indépendant » et « salarié » parce que je pense qu'on a encore nous des possibilités de marge de manœuvre extraordinaires. Moi, je suis officiellement à 1/2 temps, tu me dirais de faire 1/4 de plus, je sais le faire, on comprime un peu de temps. Un salarié, il va dire « na, na, na, moi je fais ça » directement... D'un autre côté, est-ce que tout est bien géré, je n'en sais rien mais bon, ce n'est pas mon problème. Je trouve qu'on ne manque pas, on ne manque pas de médecins du travail à mon avis, ni de boulot. Mais là aussi, je ne connais pas les chiffres, je trouve qu'on devrait avoir un rapport des administratifs, le rapport des

politiques au peuple, le peuple c'est nous, qu'on soit tenu informé et qu'on réponde aux questions et qu'on soit obligé de le faire.

Interview 18

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

Je n'ai que 58 ans (rires). Alors, j'ai donc le Master en Expertise de l'Université de Liège et donc depuis plus de 25 ans, je fais des expertises pour les tribunaux et les assurances, que ce soit en matière « loi », « droit commun », tout ce qu'on veut... Je travaille également au service des urgences du CHR La Citadelle, j'ai voulu garder un pied dans le traitement. Et alors, tardivement, vers la cinquantaine, j'ai entamé mon Master en Médecine du Travail, c'est la dernière année où je présente mon mémoire. Et donc, je travaille bien sûr uniquement pour le SPMT mais à raison de 4/5 parce que, comme j'ai un statut d'indépendant, j'aime bien garder un pied dans les expertises parce que peut-être qu'en médecine du travail à 65 ans on dira que c'est terminé. Encore qu'il y en a qui continue après mais moi je suis bien obligée, nous les indépendants, on doit travailler bien sûr le plus tard possible, sauf celui qui a des gros sous derrière lui.

Et depuis combien de temps au SPMT, dans la médecine du travail ?

Et bien, ça fait 5 ans.

Pas de médecine du travail avant ?

Non, non.

C'est votre première expérience en tant que médecin du travail au SPMT ?

Oui et j'ai choisi cela aussi, la médecine du travail, parce que je trouve que ça complétait vraiment bien l'évaluation du dommage corporel.

Et votre fonction d'expertise ?

C'est autre chose. Moi, c'est comme indépendant également mais ça n'a rien à voir avec le SPMT.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur ?

C'est vraiment le hasard, parce que dès la 1^{ère} année de formation en médecine du travail il fallait faire des stages et choisir une société. J'ai regardé dans le Journal du médecin et j'ai vu que le SPMT recherchait des médecins du travail formés ou en formation. Et j'y reste parce que je m'y plais bien.

Connaissez-vous le SPMT justement avant d'ouvrir ce journal ?

J'en avais déjà entendu parler bien sûr puisque moi en voyant les gens en matière d'accident du travail, il y en a qui me parlait du SPMT, mais peu, parce que moi c'était plutôt le secteur privé. Il est évident que moi je ne vais pas faire l'expertise comme médecin-conseil d'une assurance pour quelqu'un du service public. Et donc, a posteriori, je me suis dit « tiens, c'est bien tombé, le SPMT ce n'est pas que des administrations publiques » mais en grande majorité donc ça n'interfère pas avec ma fonction de médecin-conseil, assureur-loi.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ? Quelles ont été vos impressions ?

Sans problème. J'ai eu un rendez-vous auprès de notre chef divisionnaire, ça s'est bien passé, c'était emballé tout de suite et il n'y a pas de souci.

Et l'intégration avec les collègues ?

Oh, ça s'est fait très aisément. On est tous indépendant ici à Namur, j'ai toujours été à l'antenne de Namur et on se croise... Non, je n'ai jamais eu de problème.

Recommenceriez-vous cette expérience ? Seriez-vous prête à postuler de nouveau au SPMT ?

Bien sûr, sans hésitation.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ?

Euh, je n'ai pas envie de changer. L'organisation est quand même bonne, parfois il y a des petits couacs mais on nous écoute et c'est souvent redressé. Et puis, je vais terminer ma formation de médecine du travail, je ne vois pas pourquoi non plus je changerais maintenant. Et puis bon, ils ont besoin de nous et je ne voudrais pas partir parce que ça risquerait de mettre en difficulté les secteurs que j'ai. Comme vous le savez, en médecine du travail, il n'y en a pas assez et il faut quand même tenir compte quand même aussi des administratifs et tout ça, chacun a besoin de garder son boulot, c'est un peu dans cette mentalité-là quoi.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Ah, le contact avec les gens, pouvoir les aider, les conseiller, c'est ça que j'aime bien. On a aussi les visites d'entreprises mais là c'est peut-être un petit peu moins médical, plus fastidieux mais enfin, il faut le faire quoi. C'est une question aussi de responsabilités, voir si,

côté « hygiène », médecine du travail, si tout est en ordre mais ce que j'aime mieux, moi, c'est le contact avec le particulier. On pourrait me reprocher parfois de ne pas avoir un esprit assez collectif mais ça je suis peut-être... de par mon caractère, mon statut d'indépendant et que pendant des années j'ai fait les expertises où on est fort seul mais on est moins seul en médecine du travail parce que ce qui est bien, c'est toute une équipe tandis que quand, par exemple, vous faites une expertise judiciaire, vous convoquez les gens, vous avez les médecins-conseils des parties pour respecter le caractère contradictoire, puis c'est étude de dossiers, donc on est... tandis qu'ici, c'est plus l'esprit d'équipe quoi, voilà.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

Il y a un caractère un peu répétitif quand même, souvent. Mais heureusement la plupart du temps on voit des gens en bonne santé, etc. Donc par exemple, je regarde aujourd'hui le nombre de personnes que j'ai, il y avait des stagiaires... enfin, ce qui est bien en général les gens sont gentils, parfois on parle un peu d'une chose et l'autre, c'est un petit peu le caractère répétitif... et beaucoup de papiers, je trouve. Enfin, en expertise, je suis habituée aussi parce que tout ce qui est rapporté doit être sur dossier, c'est moi qui tape ça, quand je vois les gens, je tape directement. Voilà, c'est peut-être ça qui est un peu... enfin, c'est dans tout... il y a un côté aussi qui est répétitif même par exemple quand je fais les gardes, une salle d'attente, que ce soit en médecine ou en petite chirurgie, il y a des gens qui vont venir pour des bêtes symptômes grippaux ou des trucs comme-ça qui pourraient quand même... enfin je dis bête, bon il n'y a pas besoin d'aller aux urgences pour ça, donc il y a un côté répétitif aussi, c'est dans tout. Il y a du pour, il y a du contre, je suis philosophe.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Le caractère répétitif, bien ça on ne saurait pas faire autrement.

Vous me parliez de l'administratif, mais vous me dites que déjà vous tapez au fur et à mesure.

En expertise, hein, pas ici. On nous a dit d'ailleurs que c'est en route, qu'un jour ce sera informatisé, qu'on pourra taper, etc., ce qui est beaucoup... c'est plus agréable quoi. Mais sinon... quand j'ai un problème, comme on dit, je peux parfois lâcher une petite gueulante mais en général ça se solutionne toujours dans des délais raisonnables.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Ah oui, ça oui. Mais évidemment, de l'autre côté, les gens qui sont bien portants qui viennent à l'examen annuel, ils ont l'air de dire « pfff, pourquoi est-ce qu'il faut venir chaque année ? » mais quand il y a un problème de santé, qu'il y a un poste de travail adapté à essayer de trouver ou orienter les gens, c'est intéressant et puis j'ai mes connaissances en matière d'expertise, donc ça m'apporte à la fois pour l'expertise et pour la médecine du travail, c'est bien quoi.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Par exemple, les entreprises que l'on visite ? Ah bien oui, évidemment, Rome ne s'est pas faite en un jour. On visite, il y a ça... donc, on a ce qu'on appelle P1, P2, P3. P1, ça c'est les mesures urgentes à prendre. P2, ça c'est les nouvelles mesures, on constate « ah oui, il y a ça qu'il faudrait faire ». Et P3, c'est ce qu'on répète déjà depuis 1 an, 2 ans, 3 ans et qui n'est pas fait mais on voit quand même qu'il y a une évolution, ça oui.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Quitter l'entreprise ! Pfff, pourquoi ? Sauf s'il y avait des conflits vis-à-vis de ma personne, on ne sait jamais, ça peut arriver ou que le climat deviendrait vraiment détestable, ce qui n'est pas du tout le cas, euh oui, oui... évidemment moi, je n'ai plus 30 ans... je ne vois pas pourquoi je vais commencer à embêter tout le monde, voilà. Ou s'il y a trop de médecins du travail et qu'on me fait comprendre « on n'a plus assez de travail pour vous » mais ça m'étonnerait fort parce que..., voilà. Dans le Journal du médecin mais je ne l'ai pas pris avec moi, je me demande si ce n'est pas la société Provikmo qui cherche un médecin du travail pour la région de Verviers, Liège, etc. ... oui mais alors là si vous changez tout le temps, non. Et puis je répète, comme ça moi je peux garder mes expertises et c'est intéressant justement pour moi de rester au SPMT parce qu'il n'y a pas trop de risques de frottement. Une exception par exemple, c'est que moi j'ai le secteur d'Andenne et il y a une nouvelle entreprise qui est affiliée au SPMT et dans ce cas-là, j'ai dit « non là, je ne préfère pas » parce que j'ai déjà vu des travailleurs d'accident de travail là-bas, donc pour moi c'est incompatible. Je ne peux pas être à la fois le médecin-conseil et être le médecin du travail, là je vais me choper les syndicats et c'est normal quoi. Ça, c'est vraiment l'exception, c'est pour ça que je préfère rester... ou bien alors une autre entreprise de médecine du travail mais Verviers, là où ça ne se télescoperait jamais, alors ça doit être lointain.

Interview 19

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

J'ai commencé en 75 à faire de la médecine du travail. Avant, j'ai fait de la médecine générale, j'ai repris un cabinet d'un médecin qui était médecin du travail dans des entreprises par assimilation et moi pour continuer, j'ai dû déjà à l'époque commencer une licence en médecine du travail. Donc c'était 2 ans de cours, on pouvait tout faire sur un an mais enfin c'était impossible de concilier ça avec toute autre activité, c'était full time quasiment, donc je l'ai fait en 2 ans et puis j'ai présenté mon mémoire, à l'époque il ne fallait pas faire des études de postes comme il y a maintenant, c'était un petit peu moins compliqué. Et j'ai travaillé d'abord pour l'Intermédiaire à l'époque et puis je suis devenu chemin faisant... je travaillais pour l'Intermédiaire mais également dans des services d'entreprises où j'étais médecin d'entreprises... et puis je combinais ça avec la médecine générale, puis j'ai eu la possibilité de faire un échange parce que je souhaitais entrer dans un système salarié, donc de médecine inter-entreprises à l'époque et je suis rentré à Cemibor à Mons où j'étais médecin du travail. Le médecin-directeur a commencé à avoir des ennuis de santé, donc j'ai été... je me suis toujours trouvé près des bons ascenseurs, sauf une fois, c'est important d'être la personne qui convient là où il convient quand il faut... et je suis devenu médecin-directeur de Cemibor. Cemibor qui, après plusieurs années, a été repris par Imetra, Imetra qui était déjà le résultat d'une multi-fusion de services médicaux inter-entreprises de la région du Centre et de Charleroi. Nous avons été repris par Imetra donc, moi j'ai été un sous-directeur, je dirais, et c'était le Docteur Casier qui était médecin-directeur et quand le Docteur Casier a été appelé à la pension, je suis devenu médecin-directeur d'Imetra. Imetra qui lorsque tous les services ont cherché à rentrer dans des plus grosses entités parce qu'on le leur imposait, c'était aux alentours là des 2000... de 97-98 après la loi sur le bien-être de 96, arrêtés royaux d'exécution qui imposaient que etc., des structures beaucoup plus... structures nouvelles... Semioc de Tournai nous a rejoint, Semioc ça explique le S de Simetra. Et moi là, j'étais donc médecin-directeur et il fallait un directeur général que je suis devenu, donc je cumulais les 2 fonctions de médecin-directeur et de directeur général et cela donc, moi j'ai été directeur général de 99 jusque 2005, date à laquelle on a eu des ennuis relationnels, disons ça comme ça, au sein de Simetra et où j'ai dénoncé mon contrat. J'ai quitté mon poste et j'ai été recueilli ici au SPMT de Mons comme médecin du travail. Donc ça, c'est mon histoire ça.

Toute une carrière dans la médecine du travail, donc ?

Oui.

Et donc ici au SPMT depuis combien de temps ?

Depuis 2006, 1^{er} janvier 2006.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

J'avais d'excellentes relations, je connaissais très bien... pour avoir partagé des sorties, des activités de direction avec Jean Mardaga que je connaissais très bien et vu la proximité de mon domicile avec ce service. Ici à Mons, il y avait ça ici et puis il y avait Arista que je ne connaissais pas et puis il y avait Adhesia, donc pour moi ça convenait très bien de venir ici , je connaissais Jean et voilà.

Donc via quel canal de communication ?

C'était du relationnel.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ? Quelles ont été vos impressions ?

C'est-à-dire, au début, je suis rentré comme médecin du travail à la demande et en précisant bien que... des responsabilités que c'était terminé, c'était terminé pour moi, j'en avais mangé assez. Et comment j'ai vécu ça ? Au début, difficilement parce que moi je n'avais plus fait d'examens médicaux depuis belle lurette, je faisais le métier de médecin-directeur et de directeur général, maître de stage en plus pour les stagiaires qu'on avait qui étaient nombreux, donc moi au bureau, examens médicaux, j'ai dû me remettre un petit peu la main dans le cambouis et d'aller voir un peu toutes les modalités qui concernaient les examens médicaux que je ne pratiquais plus évidemment, voilà. Donc la difficulté, c'était celle-là et puis bon je pense que je suis entré dans une bonne équipe locale et vivant la difficulté d'un service qui était un peu laissé à lui-même. C'est un service dont, je pense, personne ne voulait s'occuper. Il y avait M. XXX qui passait une fois de temps en temps par obligation et je comprends, il venait de Liège à ici, si bien qu'on a battu de l'aile jusqu'au moment où les pourparlers avec Tournai ont donné lieu au rapprochement avec Tournai, donc à l'assimilation de Tournai et à la création d'une structure ici où on a instauré, on a installé une hiérarchie locale, loco-régionale vu qu'en fait c'est Tournai qui a repris le leadership, ici il n'y avait personne pour le faire, en clair, donc c'est comme ça, moi je ne me voyais absolument pas, d'abord parce que je ne voulais plus m'occuper de tout ça et deuxièmement ma longévité professionnelle, je n'allais pas m'engager dans des responsabilités alors que bon l'année prochaine en principe elle est faite quoi. Donc voilà, on a vécu ça comme ça, excellente ambiance de travail ici.

Justement, la question suivante, c'est comment s'est passée l'intégration avec les collaborateurs ?

Ici oui, à part bon évidemment dans toute équipe il y a des personnalités, il y a les « médium », il y a les « infra », il y a les « supra », il y a les gens qui tirent, les gens qui poussent et les gens qui se laissent tirer, qu'est-ce que vous voulez, c'est comme ça, dans tout groupe c'est inévitable. Alors ici, je pense que toute la difficulté a tourné autour de la personnalité de Françoise qui était la responsable infirmière, un petit peu la responsable du truc, qui connaissait excessivement bien son métier, qui avait des idées d'organisation mais qui avait des relations interpersonnelles parfois assez compliquées et elle a eu des relations compliquées avec le Tournaisis, donc forcément elle a été remerciée un jour. Relations de travail avec les collègues ? Pauvres ! Pourquoi ? Parce que chacun est dans son coin, on bosse, on travaille et puis on ne se voit pas, c'est encore le cas maintenant. On se voit très peu... bon ici, il y a 2 médecins en bas, moi je suis ici et puis voilà, on se voit peu sauf au cours des réunions mais disons pour dire de se trouver ensemble comme ça... mis à part les réunions qui sont organisées mensuellement, on ne se voit pas... et quoi que là, on se voit avec tout le personnel, avec l'administration, avec les infirmières, donc finalement de médico-médical directement c'est assez difficile d'avoir des conversations entre médecins.

Recommenceriez-vous cette expérience ou seriez-vous prêt de nouveau à postuler au SPMT ?

Je suis venu ici comme j'aurais pu relationnellement aller ailleurs si j'avais connu quelqu'un autre part, pour faire des examens médicaux, essayer de faire du bon boulot, terminer ma carrière en faisant du boulot avec un contenu... oui, pourquoi pas, je vais répondre ainsi. Je me serais peut-être bien plu ailleurs aussi, j'ai un caractère assez rond, enfin je me fais peut-être une idée personnelle de moi-même mais enfin bon, je sais me lier partout, donc pourquoi pas, répondons comme ça.

Non mais je veux dire il n'y a pas eu d'erreurs de parcours...

Non, non, excepté quand même le constat, après avoir fait le métier pendant longtemps, d'arriver à un constat... carrément on laisse tomber tout un truc ici à Mons où il y a des affiliés importants, de nous laisser tirer notre plan ici et parfois dans des conditions où on ne savait pas agir parce qu'on n'avait pas d'instructions, parce que les instructions ne passaient pas, etc., etc. Ça, c'était assez... enfin comme je n'avais aucune participation, je n'étais pas du tout impliqué dans la gestion de la boutique, de la maison, tant pis je subissais quoi.

Donc ça, c'est avant le rapprochement avec Tournai ou bien même après cela a continué un peu ?

Avant, c'était le truc avec Tournai... le rapprochement avec Tournai a constitué un espoir... d'abord parce que moi je connaissais très bien Christine Mosselman, on a travaillé ensemble, on est de la même génération et Christine Mosselman qui a pris le taureau par les cornes, enfin elle s'est vite rendue compte que ça ne servait à rien, donc elle a plié bagage parce que bon il n'y avait pas de retour, il n'y avait pas d'écho. Donc c'est un constat que les autres médecins faisaient même s'ils n'avaient pas partagé mon expérience de gestion, de constater qu'on était quand même livré à soi-même et devoir uniquement répondre aux directives, au programme... tu fais des visites, tu en fais 14, tu en fais 15 et puis demain tu feras ci, demain tu vas là, le programme est là un mois à l'avance et puis tu avances quoi... et quand il y avait un problème, on n'avait pas de réponse. Christine Mosselman est venue et il y a eu pendant tout un temps... clairement on avait un écho mais comme je l'ai dit, elle a rapidement compris qu'elle ne saurait pas aller plus loin, que ça ne suivait pas. Et puis bon parallèlement à cela, il y a... elle était donc le représentant du médecin-directeur ici, donc en fait vu l'organisation des services externes avec 2 sections, une section « surveillance médicale », une section « gestion des risques », tout ce qui concerne les examens médicaux, la surveillance médicale dépend du médecin-directeur ou de son délégué local. En fait, on s'est très vite rendu compte que le médecin-directeur n'avait rien à dire... qu'il y avait à dire et qu'il y a encore à dire mais enfin maintenant il se fait plus discret parce que j'ai mordu, je suis sorti un peu de ma réserve... c'est XXX qui s'occupait de tout, qui régenterait ou qui ne régenterait pas... donc en fait, on était médicalement dirigé, guidé, coaché par un non-médecin.

Au début, c'était comme ça ?

Mais c'est comme ça !

Dans les autres divisions, ce n'est pas comme ça, c'est le Dr YYY qui...

Voilà, mais enfin ici, Liège ne s'occupe plus d'ici ni de Tournai, donc ils font confiance, ça tourne, les examens se font plus ou moins, je pense que c'est ça qui les intéresse, on ne fait pas trop de conneries donc... c'est vrai quoi, d'une certaine façon je crois qu'on a affaire avec des gens bien, à part des exceptions, et... moi à tel point par exemple qu'on changeait les secteurs... les secteurs, qu'est-ce que c'est : bon un médecin a un ensemble d'entreprises... 6 mois après tu te rendais compte, tiens, tu te dis « je ne vois plus les gens d'une telle entreprise » même des trucs importants et puis tu n'en vois plus et puis tu apprends un beau jour que tu as un collègue qui en a hérité et lui on lui a dit « tu t'occupes de ça », il était tout

nouveau, il s'en est occupé, enfin il y a eu 2 ou 3 bourdes qui ont été faites, c'est normal il ne savait pas... enfin, ce sont des choses qui ne se font pas.

Et sans concertation ?

Je l'ai découvert 6 mois après, ce qui n'est pas normal. Au moins, on en parle, s'il y a un problème, qu'il y a incompatibilité, il faut quand même une concertation. Disons que quand on vit ça... bon moi je le vis, je vais avoir fini... ce n'est pas une raison et j'ai quand même aboyé mais les autres qui vivent ça, ils ne disent rien. Mais enfin, ce n'est pas comme ça que ça doit fonctionner. Enfin ici, on est occupé à remuer le fond de la casserole.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ? (sentiment d'appartenance, fierté, affectivement attaché(e), liens familiaux, moralement incorrect, sentiment de culpabilité ou de trahison, obligations, pas d'autres choix, les relations professionnelles collègues/entreprises clientes, ...)

C'est-à-dire que j'ai d'excellentes relations avec le CPAS, je connais quand même déjà pas mal de monde, la hiérarchie et tout ce qui s'en suit. Qu'est-ce qui me retient ici ? Le sentiment d'appartenance, il n'existe pas... c'est clair... il n'y a pas ce cimentage, il n'y a pas ce lien... on est ici laissé à soi-même, il n'y a pas d'identité de service, il n'y a pas de leitmotiv, bref il n'y a pas de coaching ici... le coaching, on le fait nous-même.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Moi, c'est de bien faire mon boulot et d'avoir la possibilité de bien le faire, ça c'est important. Donc j'arrive en bout de course, je veux faire du bon boulot. Et le bon boulot, c'est d'assurer mes missions valablement, complètement, dans des délais qui sont raisonnables... des délais pour les examens médicaux, pour les visites des lieux de travail, pour les rapports parce qu'il faut rédiger des rapports... il y a quand même tout le boulot administratif où il faut... pour moi, pour mon compte personnel, on ne me donne pas suffisamment de gestion... moi je travaille ici à mi-temps, je ne vais pas passer l'autre mi-temps à faire les rapports chez moi. Ça, c'est un principe que j'ai eu, sauf urgence... quand j'ai une situation qui requiert, disons, un rapport rapide, ça je prends une heure ou deux chez moi, ce n'est pas un problème mais enfin, ça ne peut pas se faire systématiquement. Ce qui me retient également ici, c'est l'équipe. Il y a des gens bien ici, que ce soit au niveau des collègues et je crois qu'au niveau des collègues ils le sont tous... on peut considérer que chacun fait son boulot. Au niveau du personnel, je dirais... infirmières, on a affaire à 2 braves filles. Au niveau du personnel administratif, un certain moment j'ai dit et je ne m'en suis pas caché, on me l'a reproché mais

enfin tant pis... on nous met aussi... parce qu'en fait le leadership... enfin, le, le... qui est-ce qui tient la boutique ici, c'est YYY et ZZZ... au début j'ai dit mais je m'en suis expliqué avec elles en leur disant « écoutez, il faut bien comprendre ce que j'ai voulu dire », j'ai dit « maintenant, on est dirigé par des majorettes »... bon, il faut comprendre le terme « majorette » pas dans le sens spectacle du terme mais en fait... YYY est arrivée ici, elle ne savait pas comment ça fonctionnait, oui elle ne savait pas, oui parce que bon... je pense, j'ai toujours considéré mais... les services qui ont le mieux fonctionné... j'avais plusieurs centres dont je m'occupais... qui est-ce qui faisait le bon service, c'était le responsable administratif qui avait l'organisation en main, qui avait la main mise sur le service et qui était au courant de tout, qui connaissait la législation, qui savait ce que c'est qu'un examen médical, qui savait le contenu d'un examen médical, c'était ça ! La fille ici est arrivée avec beaucoup de bonne volonté, c'est une fille bien mais malheureusement... il n'y a rien du tout... Donc ça, c'est dans l'organisation, le management et le coaching. Egalement au niveau du coaching, c'est que... un stagiaire arrive ici, il n'est pris en charge par personne, il est livré à lui-même. J'ai déjà vu la nouvelle... hier, je suis allé par là chercher des affaires dans le bureau du bout, j'ai vu sa grille d'examens... et bien la fille qui n'a pas encore trop l'expérience, l'habitude des dossiers, tout ce qui s'en suit, j'ai dit « la pauvre », elle n'a pas dû avoir le temps de boire un coup ! Il y a tout un écolage, il y a toute une prise en main, il y a... ça, ça manque hein, clairement.

Alors, les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

C'est de devoir courir pour tout faire. Et on se rend compte que bon c'est « marche ou crève » quoi, enfin avec beaucoup de guillemets quoi, c'est du rendement quoi, il faut du rendement, je peux comprendre, la démographie médicale est ce qu'elle est... on en a évoqué déjà les raisons avant-hier... mais c'est ça... mais je sais que dans d'autres services, c'est pire.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Un coup de gueule de temps en temps, oui ! Sincèrement, je pense que tout le monde ici est impuissant à faire quelque chose. D'abord, le responsable direct, on ne le voit pas, ce n'est pas possible d'avoir une conversation avec. Nous avons, l'an passé ou il y a 2 ans, dû répondre à un questionnaire et on était tous plus ou moins arrivé aux mêmes constatations. Qu'est-ce que ça a donné ce machin-là ? Rien du tout. Il n'y a rien qui sortira parce qu'il y a des choses dérangeantes, on a écrit des choses dérangeantes nous, donc le lecteur ne pouvait pas ne pas savoir de qui on voulait parler même si on ne le citait pas.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Bien sûr, certainement, oui. Je suis affirmatif que... et c'est ça dans la relation que nous avons ici en médecine du travail, c'est une relation qui est un peu différente, forcément, vu que les gens ne viennent pas parce qu'ils sont malades, parce qu'ils veulent se faire soigner, mais ils viennent exprimer d'autres choses et je pense que là il faut un état d'esprit un peu différent de la médecine curative pour le percevoir mais on est leur confident... les gens ils viennent... bon le but de l'entretien que j'ai avec eux... c'est-à-dire on n'a pas le temps de regarder leurs orteils, etc., de tout regarder, bon c'est surtout de faire ce qu'il y a à faire et puis d'avoir un moment, une minute, deux minutes, de parler, d'avoir senti quelque chose et essayer d'aller là vers la personne... alors les gens ils parlent, les gens ils parlent, ils sont heureux de pouvoir parler mais il faut du temps pour faire ça et forcément parler, 1/2 h hein, c'est pas ça mais de leur montrer qu'on s'intéresse à eux, qu'on s'intéresse à leur boulot, à leurs problèmes...

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ? Que ce soit au sein du SPMT ou chez vos clients, par exemple le CPAS.

Donc au niveau des résultats ? Sur le terrain ?

Oui.

Le CPAS est une grande machine administrative, il y a 1000 personnes qui sont là-dedans, je parle des membres du personnel, mais pas vraiment, pas vraiment.

Mis à part le contact alors avec les travailleurs mais je veux dire au niveau de l'entité et de l'organisation complète ?

Au niveau de la hiérarchie, on a affaire à des politiques, relationnellement ces gens-là on sait pourquoi ils roulent, ils roulent pour eux. Non, ça je ne le perçois pas, non. Si, parfois des choses qu'on a demandées qu'on voit qui ont été faites mais enfin bon...

Seriez-vous prêt à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Moi, je... j'aurais 20 ans de moins, ce serait différent, bon voilà, même 10, même 10. Non, ce ne serait pas raisonnable. Non, non, je pense que là ce n'est pas envisagé mais bon, je pense quand même et c'est que je disais un jour, nous autres ici, on est ici et bien on va y rester, on ne va pas tenter l'aventure... par contre, chez les plus jeunes, il faut faire gaffe !

Interview 20

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours et depuis combien de temps au SPMT ?

2000. Age : 42 ans. Diplôme de médecine, licence en droit, licence en médecine d'expertise et évaluation des dommages corporels et licence en médecine du travail.

Donc depuis 2000 dans la médecine du travail ?

Voilà, c'est ça, exactement.

Médecin du travail uniquement ?

En activité professionnelle, oui.

Statut d'indépendant ?

Statut d'indépendant, oui, tout à fait.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

Je pense qu'il y a un facteur de proximité à l'époque. Le SPMT est à l'entrée de Salzinnes, j'habitais Floreffe, c'était vraiment tout près. J'étais dans un... c'était une entreprise qui s'occupait de secteurs publics et j'ai une maman qui à l'époque terminait un mandat de bourgmestre, donc une sensibilisation à la chose publique et donc je me retrouvais dans un contexte qui était familier pour moi, en fait.

Via quel canal (moyen de communication) avez-vous été recruté ? Connaissiez-vous le SPMT ?

Oui, exactement. Voilà, donc ma maman, quelque part, était... faisait partie de la clientèle du SPMT puisque bourgmestre de Floreffe, conseillère provinciale, elle connaissait le Président du Conseil d'Administration du SPMT, donc il y a un contexte politique peut-être.

Comment avez-vous été recruté ? C'est plutôt le bouche-à-oreille familial, le contexte familial, on va dire.

Oui, c'est ça, exactement ! Ça s'est passé vraiment comme ça.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ? Quelles ont été vos impressions ?

Sympathique, j'entrais dans un nouveau bâtiment. Non, c'était enthousiaste, c'était un métier totalement nouveau, donc impressions positives.

Comment s'est passée votre intégration auprès des collaborateurs de l'entreprise ?

Très bien. J'avais déjà ma cousine qui était là pour m'accueillir.

Recommenceriez-vous cette expérience ? Si oui, seriez-vous prêt à repostuler au SPMT ?

Oui, oui, je le referais.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ?

C'est le contact avec la clientèle. C'est finalement le... comment dirais-je, tous les contacts sociaux qui ont pu être liés, les relations de confiance qui ont pu être liées avec les employeurs à l'extérieur... et c'est surtout cet aspect des choses, cet investissement vers l'extérieur qui est vraiment l'élément qui retient parce que... mais aussi le bon contact avec les médecins collègues, le bon contact avec le personnel administratif, donc la bonne osmose. Ce n'est certainement pas la prise en compte des remarques d'amélioration qui sont faites par moi à l'égard de la hiérarchie et qui ne sont jamais suivies d'effets qui font que je reste au SPMT. Donc si, pour parler franchement, si je restais au SPMT uniquement pour XXX, ce ne serait pas le cas parce qu'on a beau venir avec des propositions tout à fait constructives, concrètes, d'amélioration du système, de pousser le système par le haut en restant très pro-actif, productif, je ne me sens pas soutenu, certainement pas soutenu... et même railler, donc je viens avec un rapport visio de 30 pages extrêmement complet, etc. « oh, c'est beau ton rapport, intéressant, tu vas vite te décourager, t'en feras 2 ou 3 comme ça, puis après tu repasseras à des rapports normaux », ainsi de suite... une demande technique de fourniture d'un matériel adapté... moi, je reçois beaucoup de mails, je demande à avoir le 3G ou actionner cette option dans la téléphonie SPMT pour pouvoir lire mes mails en journée et répondre et pour ne pas devoir les lire chez moi en donnant le bain des enfants ou en soirée... non, ce n'est pas nécessaire... et si j'ai beaucoup de mails, c'est ma faute. Pourquoi ? Parce que j'alimente le système... alors, on a pris l'image du petit moulin, je suis là et je souffle... fais toi la demande et c'est toi qui l'auto-alimente... donc à partir de là, certains claqueraient la porte... moi non, parce que le reste est construit, donc il y a un contact avec les employeurs qui est construit, avec les clients extérieurs, les représentants des travailleurs, les travailleurs qui m'apprécient comme médecin du travail par l'investissement, il y a entré en contact avec les administratifs, avec mes collègues médecins et cette proximité de mon domicile, j'habite à

5 kilomètres, tout ça fait. Mais s'il n'y avait que XXX, demain je suis dehors. C'est dit très très très franchement ! Ça, c'est un énorme problème... il y a un caractère aléatoire dans la reconnaissance. Je ne peux pas dire que c'est constant. A certains moments, par rapport à des travaux, des demandes spécifiques, ça va être non, à d'autres moments ce sera oui. Il y a une... une inconstance qui me heurte... Donc la proximité, la convivialité avec les collègues, avec les membres du personnel administratif, la reconnaissance extérieure... intérieure, ça n'a vraiment pas d'importance... je n'ai pas ce sentiment de reconnaissance intérieure.

Quelles sont les choses les plus importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Les éléments les importants, fondamentalement dans le métier, c'est le respect de l'indépendance technique et morale du médecin, voilà ! Donc, nous sommes dans un contexte tout à fait particulier et malsain... c'est pour ça qu'on a besoin d'un commercial... c'est que tu as le contrat, la convention qui est passée entre un employeur et le SPMT... donc il y a quelque part un lien commercial, mais ce SPMT utilise des médecins, salariés ou indépendants, qui eux n'ont pas la réglementation de l'indépendance technique et morale et donc devraient pouvoir dire aux employeurs « écoutez, ceci, cela... ». A certains moments, dans certains dossiers, quand on dit les choses aux employeurs même de façon très polie, très diplomatique, très professionnelle, très concise ou très extensive, on ressent qu'on pourrait être allé trop loin parce qu'on aurait indisposé un employeur. Dans un dossier tout à fait loufoque récemment, je reçois une travailleuse qui n'est pas de mon secteur, elle est exposée à un environnement de travail que je ne connais pas du tout, elle était dans une réserve d'insectes qui ont été passés aux insecticides et elle aurait développé en contexte des manifestations allergiques en rapport avec ces produits chimiques que l'on n'a pas identifiés et Michel a dit « voilà, il faut aller au SPMT, on va faire une prise de sang, etc. » pour un peu calmer les choses, etc. Je ne suis pas au courant, je reçois cette personne, je ne sais pas pourquoi elle vient, je dépatouille et je vois qu'en réalité cette prise de sang n'a aucun sens, pour les produits chimiques, que doser ?, on est à distance de l'événement, ça n'a aucun sens. Je ne fais pas la prise de sang, c'est la collaboratrice directe du recteur des ... et bien il m'a été reproché que... bien que cette prise de sang n'avait aucun sens... mais sur ce coup-là j'aurais pu être plus commercial, donc j'aurais dû la faire, je prenais les tubes, on faisait la prise de sang, on en faisait du boudin et c'est terminé, quoi ... pour être plus commercial... mais c'est inacceptable ça... ça, c'est inacceptable, c'est une intrusion dans une indépendance technique et morale... on est là pour fournir un avis scientifique, cohérent que ça plaise ou que ça ne plaise pas... on explicite les choses mais on ne fait pas des choses pour être commercial. Donc c'est la différence... moi, l'aspect commercial des choses où on doit être content ou pas,

c'est l'aspect pro-activité, réactivité, à partir du moment où le travail est fait, qu'il y a une réactivité, qu'il y a une information qui est donnée, qu'il y a une information de qualité extra, je pense qu'on ne peut rien nous reprocher. On ne fait pas des choses pour être commercial. Ça fait partie de la qualité de travail qu'un médecin doit pouvoir donner... qu'il travaille au SPMT ou qu'il travaille tout à fait autre part dans un autre contexte professionnel. Mais donc ça, on ressent de plus en plus dans un contexte concurrentiel, à certains moments, l'intrusion de plus en plus malsaine dans ce concept d'indépendance technique et morale... donc avec cet exemple concret, il y a d'autres exemples possibles.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ? Là, on a répondu quelque part également ou en partie...

Oui voilà, c'est ça.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Et bien, toutes les propositions d'amélioration, je les faisais soit par courriel... à XXX, soit en réunion de médecins... mais ça ne me plaît pas. Moi, je pense un peu comme l'empêcheur de tourner en rond... enfin, celui qui dit les choses... et donc à partir du moment où j'ai envoyé une série de propositions d'amélioration et relaté une série de bugs qui se passaient et de propositions d'amélioration... et que ça s'est accumulé parce que... la loi des séries... un certain nombre de situations problématiques s'étaient posées dans un délai concentré... ce que l'on m'a dit « ça va, tu n'es pas en train de faire un burn out ? Et ça va dans ta vie privée ? Et tu te sens bien ? Et tu dors suffisamment ? ». Donc, à partir du moment où on se plaint... et on remet en cause l'infailibilité du système, c'est qu'on est fou, c'est comme chez les communistes en fait, les dissidents qui avaient l'audace de critiquer le système... à l'asile. Voilà ! Donc les propositions d'amélioration, je serai beaucoup plus réticent à l'avenir, donc je vais m'enfermer dans ma sphère privée et toutes les informations que je pourrais faire passer... ça sera de moins en moins... mais pourtant, je continue malgré tout, je ne sais pas m'en empêcher... donc, exemple : groupe de travail sur les visites des lieux de travail, j'ai fait une série de rapports de visites de travail vraiment extensifs, je le renvoie, je le renvoie aussi en copie à mes collègues, je fais des travaux, etc., je les envoie.... j'ai, à un certain moment, souhaité coopérer avec la commission scientifique dirigée par YYY... collaboration épouvantable... elle considère qu'on travaille bien à partir du moment où c'est elle qui le fait... et tout travail fait par les autres est critiquable, doit être critiqué, doit être dépecé, etc. Donc moi, j'ai cessé de collaborer avec la commission scientifique, je continue des travaux de qualité, je le fais à titre indépendant, je les mets en annexe à ... et ça passe et c'est terminé,

quoi. Donc, proposer, faire évoluer le système de façon cohérente, logique, rationnelle, avec des arguments, avec des travaux scientifiques, etc., ça ne marche pas ! Il y a des blocages. C'est un système qui... en fait, je vais te dire... très clairement... le SPMT, c'est un business, comme tout service de médecine du travail. C'est un business qui profite davantage aux grands salaires qu'aux moyens, il y a des avantages aux administrateurs peut-être qu'à d'autres personnes. Bon, il y a une série de personnes qui vivent relativement bien dans la hiérarchie intermédiaire, le personnel administratif n'est sans doute pas trop trop bien payé, je pense, mais il y a une masse financière intéressante pour les grosses fonctions. Alors ce qui est important, c'est que le système marche, sans heurt, sans vague, sans plainte... alors, il y a deux choses qui déplaisent... dans le chef des médecins... dans le sens de la hiérarchie... c'est soit un sous-investissement, parce que là il y aurait des plaintes, un médecin qui ne répond pas à ses courriers, qui ne donne pas assez d'avis, qui voit les gens à la six-quatre-deux, qui les remballé, etc., ça, ça ne plaît pas, c'est tout à fait normal... mais alors, l'autre type de médecins qui ne plaît pas, c'est moi (rire)... c'est à l'inverse, un sur-investissement, dire les choses... productivité, créativité, inventivité, ça, ça ne va pas non plus. On veut un médecin moyen qui fasse ses heures, qui reste dans ses blocs de 4 heures, qui ne va pas faire des travaux supplémentaires parce qu'il faudrait les payer... de toute façon, c'est bloqué, on ne peut plus... on reste dans le système des 4 heures, qui est un système dans lequel on est censé pouvoir tout faire, on ne se fait pas trop remarquer... sinon ça va gêner, donc on veut une moyennitude ou une médiocrité moyenne ou pas trop bon, pas trop mauvais et on passe dans le système... ça, c'est ce qui est demandé. Alors, les médecins qui sont là-dedans n'ont aucun emmerdement... c'est terrible... mais ce n'est pas un système méritocratique, c'est un système totalement anti-méritocratique. Je parle avec une franchise totale, c'est le but, hein !

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Moi, j'en ai la conviction... mais chez les employeurs qui sont prêts à jouer le jeu. Donc évidemment, à partir du moment où il y a un employeur qui a conscience de l'intérêt de la médecine du travail, qui a une conscientisation de l'intérêt de la plus-value qu'on peut apporter, c'est certain. Mais il y a deux employeurs chez lesquels, quelle que soit la qualité des rapports de visites de travail qu'on a pu faire, des informations qui sont données, etc., rien ne changera... et donc d'année en année, on aura un rapport de visite de travail tout à fait superposable parce qu'aucune mesure de prévention ne sera prise. Donc, l'intérêt que l'on ressent... on le ressent chez les personnes qui sont prêtes à jouer le jeu... qui prennent les informations, qui les transforment en actions et en actions de prévention sur le terrain. Et il y a des gens avec qui ça marche très très bien et avec lesquels je suis dans une relation de

confiance, de travail et d'investissement. Mais il y a des gens, le Bourgmestre de ... pour ne pas le citer, qui parce que j'ai mis le point sur un certain nombre de problèmes particuliers, dans une zone de police, j'ai commenté un rapport de façon très claire et très complète là où étaient les problèmes, j'ai proposé la réunion de travail pour implémenter un plan d'action, un plan global de prévention, ça ne plaît pas, parce que je fais mon travail, ça dérange, lui il veut... que ça ne bouge pas. Il ne veut pas lâcher l'argent pour la Police, il veut s'entourer de pantins qu'il manipule, etc. à sa guise, il ne veut rien faire en termes de prévention et donc... je l'emmerde et donc, il m'a rencontré et bien malgré toute la qualité du travail qui a été fait... il m'a dit qu'il n'était pas content sur moi... c'est fou, hein ! Donc c'est un paradoxe et là on retombe dans ce contexte commercial, avec le chef de corps pas content, parce qu'on jette un coup de pied dans la fourmilière, c'est une zone qui n'est absolument pas managée et donc, il se demande s'il y a un contrat avec le SPMT gna, gna, gna et ça fait partie maintenant des remarques dans le code de police.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Il y a une évolution, il y a un travail qui est vraiment réalisé chez ceux qui jouent le jeu mais il y a des gens qui ne le joueront pas et qui se mettront en infraction complète par rapport à la réglementation. Donc il y a un travail accompli, oui, mais de façon inhomogène.

Seriez-vous prêt à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Si c'est oui, c'est pour un autre métier, ce n'est pas pour un autre service de médecine du travail parce que peu ou prou les difficultés rencontrées par les médecins du travail sont superposables, donc les atteintes à l'indépendance technique et morale sont plus fortes, je pense, dans certains services externes que chez nous, ça c'est clair. J'ai conscience que comme médecin du travail, la situation est privilégiée au SPMT par rapport à d'autres situations... ça, j'en suis quasiment persuadé... malgré tout ce que j'ai pu dire... et donc, si c'est pour partir, c'est partir pour autre chose... et autre chose, ce serait évaluation des dommages corporels ou médecine d'expertise, etc. que j'aimerais développer à titre partiel, dans un certain délai, une fois que mes enfants seront un peu plus grands et que j'aurai un peu plus de latitude.

Interview 21

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

J'ai commencé comme généraliste. J'ai actuellement 62 ans, je me suis inscrit très rapidement pour la formation en médecine du travail, donc dans les années 79-80. J'ai commencé au SMIL donc à temps très partiel comme indépendant, puis je suis devenu salarié à temps plein en 80, fin 80 et depuis je reste dans le même service malgré les demandes d'autres services pour me débaucher mais je suis toujours resté là et beaucoup d'activités de plus en plus en construction, alimentation et transport. Moi, je n'ai plus que des entreprises comme cela et rien d'autre, donc peu d'entreprises d'importance.

Statut ?

Salarié temps plein.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

Parce que c'était une petite entreprise à l'époque, nous n'étions que 3 médecins et demi pour 10 000 travailleurs et... moi déjà tout gosse, j'ai toujours bien aimé la construction, il y avait beaucoup de construction donc j'ai toujours bien aimé et j'ai eu la chance au fil des années d'avoir dans certaines entreprises des conseillers en prévention et des directions qui ont été très accueillants et donc qui m'ont permis de comprendre toutes les techniques, etc. Et c'est ce qui fait actuellement le côté positif de ma position dans ces entreprises, c'est que je parle avec les travailleurs, que ce soient des gestionnaires, des ingénieurs, des ouvriers, des chauffeurs, des pâtisseries, je leur parle de leur métier parce que j'ai visité énormément de chantiers et d'ateliers, etc. et donc c'est ce qu'ils aiment bien, qu'on parle de leur métier, qu'on comprenne ce qu'ils font. Et moi, je suis passionné par mon métier.

Via quel canal (moyen de communication) avez-vous été recruté ?

J'ai téléphoné.

Suite à une annonce ou un collègue qui vous dit « tiens, on cherche quelqu'un » ?

Oui, un collègue qui a dit « oui, moi je vais aller travailler plus dans un autre service. On cherche quelqu'un ponctuellement comme ça ». Je suis arrivé puis on m'a dit après un an et demi « est-ce que tu veux un temps plein ? ». J'ai dit oui, puis voilà.

Comment s'est passé le recrutement ?

Bonjour... voilà, c'est comme ça que ça fonctionne... on commence demain !

Et votre intégration avec les autres collaborateurs ?

Et bien là, on était peu nombreux là, on était 3 et demi, donc il n'y a pas de souci là. Voilà, on était une petite quinzaine à l'époque au total avec les chauffeurs, les employés, la direction, l'infirmière, en tout une petite quinzaine, donc on s'intègre très facilement à ce moment-là. Et côtoyer les autres médecins du travail à l'époque, bien on allait... nous 3 et demi et puis on a très vite été 4 et puis 5 et bien quand il y avait les journées nationales de médecine du travail, on y allait tous pendant les 2 jours, on fermait boutique. On allait aux journées pour rencontrer d'autres médecins, donc on allait en France, faire des congrès en France à tour de rôle, disons tous les 2-3 ans, on allait faire un congrès en France, on allait voir d'autres médecins, voir ce qui se faisait autre part. C'était très basique au niveau formation à l'époque mais c'était très relationnel, on se reconnaissait d'un truc à l'autre et c'était très intéressant.

Recommenceriez-vous cette expérience ?

Oui parce que moi j'aime beaucoup ce que je fais. Je... voilà, on m'a proposé de faire une spécialisation quand j'étais en formation généraliste. Moi j'ai refusé, je voulais être médecin généraliste et finalement, même si certains collègues plus jeunes pensent que la médecine du travail est une grande spécialité, pour moi c'est de la médecine générale adaptée au travail. On ne fait pas de choses phénoménales mais c'est le côté social, communication, empathie et aide au travailleur, donc c'est vraiment... ce n'est pas de la médecine spécialisée au sens où certains le comprennent.

Seriez-vous prêt à postuler de nouveau ?

Si j'avais l'âge que j'avais à l'époque, je ne crois pas.

Pourquoi ?

Parce que c'est justement devenu plus... mais je pense que c'est surtout un problème générationnel, hein, c'est que je ne sais pas fonctionner dans le cadre d'un fonctionnariat, entre guillemets, hein. Vous avez compris ce que l'on a dit avant, moi je ne saurais pas faire ça moi, donc ça c'est pas possible ni... des contraintes organisationnelles imposées par l'ISO, etc., ça, ça muselle l'activité. Ce n'est pas possible de fonctionner correctement si tout doit

être inscrit, etc. parce que l'on perd la spontanéité. Ce qu'il faut, c'est pouvoir rebondir sur la balle et rebondir sur la balle, c'est un coup de fil « on a un problème sur un chantier comme ça, est-ce que vous sauriez venir ? ». Ok, je ferme mes machins, je me taille et je vais sur le chantier. Ça, on sait de moins en moins le faire, moi je le fais encore parce que j'ai un statut un peu à part dans le fonctionnement mais c'est quelque chose qui est de moins en moins possible, donc ça, ça m'intéresse moins. Tout est cadré et puis encore une fois, vouloir prouver l'efficacité de la médecine du travail c'est, je pense, c'est faire pas tout à fait ce que l'on attend de nous. Nous, on attend d'aider les gens à garder leur santé au travail, donner des conseils, nous sommes des conseillers, aider aux bons choix pour les méthodes de travail, etc., c'est ça qu'on doit faire, ce n'est pas vouloir faire de la science, hein ! Je ne sais pas ce que les autres vous disent mais moi, c'est ce que je pense.

Qu'est-ce qui vous retient dans l'entreprise ?

Donc je dois bien avouer, moi j'ai été contacté au fil des années je ne sais pas combien de fois pour prendre des directions de service... on m'a encore téléphoné il y a un mois pour prendre la Direction régionale de je ne sais même pas quel service, on m'a téléphoné... des recruteurs, je dis chaque fois non parce que c'est... moi j'adore mes entreprises, donc... aller gagner 500 € autre part ou bien m'asseoir dans un bureau le nez sur un cadre, ça ne m'intéresse pas.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Le relationnel de nouveau, moi c'est l'empathie, le relationnel avec les travailleurs. Ce n'est pas trouver x tensions trop élevées ou bien m'inquiéter parce que quelqu'un a mal au dos, etc. mais plutôt essayer de donner des conseils, essayer de pouvoir maintenir les gens au travail au sein de l'entreprise, de trouver une collaboration entre les entreprises, la médecine du travail, les travailleurs. Moi c'est vraiment mon plaisir moi, qu'ils soient... enfin, vous n'aurez pas l'occasion de les interroger mais vous pouvez interroger les personnes qui travaillent avec moi sur les cas ou au bureau, je n'arrive jamais de mauvaise humeur, je suis toujours de bonne humeur le matin. On peut me dire « ah, il y en a 2 de plus » et bien il y en a 2 de plus ! Par contre les dysfonctionnements, la désorganisation, le manque d'efficacité, ça je grimpe au mur, je grimpe au mur. Donc des choses qui me déplaisent, c'est ça, c'est l'amateurisme dans l'organisation, c'est le manque d'efficacité de l'informatique au SPMT... je ne suis pas informatisé, je déteste ça mais quand je vois les difficultés pour obtenir des petites améliorations alors que dans toutes les entreprises ça existe et que chez nous c'est nul... Quand on voit qu'on est obligé... enfin, notre division ne fonctionne pas comme ça mais quand je vois les papiers inutiles... j'ai encore eu 2-3 dossiers du SPMT aujourd'hui, j'ai jeté

la moitié des papiers, c'est des papiers qui n'ont jamais servi et qui sont amassés dans les documents parce que c'est la règle de mettre des papiers, des papiers, des papiers... Et on re-convoque des morts quasi, on re-convoque ! C'est pas bon... moi, c'est surtout ça.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Donc si on doit apporter des améliorations, donc c'est comme on dit, hein, il faut... moi j'essaie d'améliorer mon activité mais pour pouvoir améliorer l'activité, il faut avoir un pouvoir et une volonté. Si on me dit dans un mois « écoute, il faut essayer de convaincre de fonctionner autrement, etc. », moi je veux bien le faire, ça m'amuserait, ce serait épuisant mais ça m'amuserait de le faire. Mais il faut avoir les coudées franches et le soutien pour le faire, ce qui n'est pas le cas actuellement. Vouloir faire évoluer des choses alors qu'une majorité de gens, que ce soient les prestations des médecins, que ce soit l'organisation, ce n'est pas très faisable, hein, mais ce serait un challenge qui m'intéresserait parce que je... quelqu'un qui est efficace dans son travail, automatiquement prend du plaisir à son travail et également dégage du temps libre pour faire autre chose dans le même temps de travail, voilà. Je suis contre les médecins qui bâclent leur travail, qui n'examinent pas, etc., ça je ne veux pas faire mais être efficace ne veut pas dire bâcler. Et être efficace ne veut pas dire ne pas s'intéresser à son travail. Mais on dégage du temps libre, on peut s'intéresser à autre chose, donc je crois qu'ils font fausse route quand ils disent qu'ils ne savent pas voir plus ou que ce n'est pas possible de travailler à deux... parce que travailler à deux, c'est ce qui se fait dans tous les services de médecine du travail sauf la division publique, enfin les divisions publiques du SPMT. Partout ailleurs, on travaille en binôme, partout. Partout on a une aide pour les tests, etc., partout. Dans les cars médicaux, ils sont deux ou trois. Nous, avant, au début, on avait une infirmière, un chauffeur, un médecin... on a toujours fonctionné comme ça, donc... mais la solitude du travail du médecin permet de ne pas être vu, permet d'être anonyme dans le fonctionnement, il n'y a pas de témoins.

C'est ce qu'ils appellent leur autonomie, certains ?

Oui, c'est un mot pour dire je ne veux pas voir ce que je fais quoi, je ne veux pas qu'il y ait de témoins de mes arrivées tardives, je ne veux pas qu'il y ait de témoins de ma lecture de mon roman, je ne veux pas qu'il y ait de témoins... je suis méchant en disant cela mais c'est la réalité. Dans les hôpitaux, c'est la même chose, il y a des radiologues qui ne veulent pas faire certains types d'examens parce que ça demande trop de responsabilités pour lire les résultats, qui préfèrent faire des examens plus faciles à lire et plus faciles à interpréter. Il y a des chirurgiens avant, un petit peu moins maintenant, qui ne faisaient que des appendices et des

hernies, on ne se casse pas le cul, hein. Voilà et on laissait les gros problèmes et les grosses merdes aux autres qui étaient de très grands techniciens, qui étaient des techniciens de haut vol, voilà, donc c'est... ça a toujours existé. S'il y a une autorité, on doit pouvoir organiser les choses différemment. Ici, anecdote : j'ai déjà demandé x fois d'avoir les listes des centres d'examens, la composition, l'organisation, le contenu et comment est-ce qu'on peut travailler à deux dans les centres d'examens mais quelqu'un qui a une volonté d'être efficace et d'être, pas autoritaire, mais... un bon organisateur devrait sauter sur l'occasion en disant « bien oui, c'est... », voilà, c'est eux qui le demandent et bien on va le faire et on va supprimer tous les machins qui ne sont pas bons et on va supprimer tout ce qui n'est pas une bonne image du SPMT. Des gens qui viennent dans des locaux dégueulasses... déjà moi, ici, régulièrement je vais dire en haut « il faut re-nettoyer hein, il faut augmenter la fréquence de nettoyage » et c'est eux qui paient. Je ne sais pas mais c'est le minimum, hein ! C'est le minimum et c'est pour tout comme ça, c'est pour tout comme ça chez nous. Ici, on développe un dossier médical informatisé mais... encore une fois, je ne suis pas informatisé, mais les premiers échos qu'on en a « ça ne va pas être efficace, on ne va pas savoir l'utiliser correctement ». C'est, c'est... pourquoi est-ce que l'on laisse faire ça ? Parce qu'on n'a pas l'autorité pour dire « arrête, tu fais fausse route ». La même chose dans l'ISO hein, vous voyez l'ISO, c'est des choses... c'est n'importe quoi, hein. Moi je vois d'autre côté des entreprises qui sont ISO, ceux qui ont des ISO comme chez nous, ils se cassent tous le nez. Il faut une ISO transparente, hiérarchisée avec des points essentiels, qu'on sait que tout le monde va pouvoir appliquer. Et quand tout ça est bien appliqué et qu'il n'y a pas de problème, éventuellement on va un peu plus loin. Mais des trucs comme on fait chez nous, c'est d'un compliqué. C'est d'un compliqué et c'est pour tout comme ça. Il y a une partie des gens qui viennent d'autres milieux, etc. et donc qui posent parfois un peu problème mais également donc... il faut aussi avouer que chez nous, hein et ça, ça pose des soucis aussi, c'est comme pour les indépendants qui sont souvent à temps partiel, on a énormément de temps partiels, on a énormément d'horaires biscornus, etc., ça, ça ne va pas non plus ça, hein. Si dans toutes les entreprises, vous avez des indépendants et si parce que votre infirmière ne veut venir qu'à 10h jusque 6h du soir, vous devez engager une seconde pour venir du matin à 7h mais que celle-là, elle ne veut venir que le lundi et le vendredi et bien, ça devient n'importe quoi. Il faut quand même... on est trop laxiste sur... on peut prendre ses congés quand on veut, on peut faire ça... il y a des tas, il y a des règlements, il y a un règlement de travail, il y a des organisations, il y a des trucs, personne ne les respecte, personne ne les respecte, personne ne les respecte. Donc, il y a l'image et il y a la réalité.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Oui, oui. Moi je trouve que mon travail est très utile à autrui. Voilà, on sait que c'est un travail répétitif mais c'est utile parce qu'on arrive à éveiller l'intérêt des gens et on... encore une fois, on fait avancer le schmilblick petit à petit. Il faut avoir le mental, hein, ce n'est pas comme le chirurgien qui coupe, qui enlève l'appendice et il a fini, ok. Ici, il faut recommencer, recommencer, recommencer, essayer de prouver aux gens, etc. mais c'est utile.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Oui, mais oui parce que vous avez le retour. Donc un problème ici aussi dans le fonctionnement du service et qu'on n'avait pas chez nous avant... une entreprise s'affilie, on... donc je parle de la division privée, enfin avant en tout cas, s'affilie et on voyait « tiens, ça c'est un machin un peu compliqué, il y a beaucoup de chimie, etc. », donc on demandait à quelqu'un que cela intéressait « ça t'intéresserait de la reprendre ? », le gars disait « oh oui, ça m'intéresserait, ok », voilà. Si à un moment donné, il était un peu dépassé et disait « oh, ça devient un peu plus compliqué, etc. », éventuellement, on changeait ou bien si l'entreprise disait « ça ne va vraiment pas ». Mais sinon on garde les entreprises, moi j'ai des entreprises depuis 30 ans, je n'ai jamais eu aucune entreprise qui a dit « je ne veux plus du Docteur X ». Aucune ! Même pas un petit boulanger du coin, hein. Pourquoi ? Parce qu'il faut s'adapter. Si on a un métier... vous faites ici du commercial, etc., vous voyez le mec qui est devant, vous vous dites « ça a l'air d'être un connard ». On arrive... « comment allez-vous, Monsieur ? », « ah bon, vous avez bien aimé le machin hier », etc. même si vous n'en avez rien à cirer mais c'est du commercial. Notre métier en tant que représentant, entre guillemets, de première ligne de notre service et de la médecine du travail, nous devons être des commerciaux, c'est nécessaire. On doit être... nous devons être des commerciaux, c'est comme ça. On doit se vendre et vendre... voilà, c'est comme ça.

Seriez-vous prêt à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

A mon âge, peut-être pas. Il y a 10 ans, oui. J'ai failli, j'ai plusieurs contrats que j'ai gardés, presque sous verre, où on me proposait un tas de choses mais finalement je ne suis jamais parti. Moi, pour moi, mon plaisir c'était de pouvoir aller jusqu'au bout et qu'on me dise « ok, ça va le contrat ? », « oui, j'ai demandé autant, oui c'est marqué, j'ai ça, j'ai ça, j'ai ça » puis je ne pars pas. Moi, c'est le plaisir de pouvoir me prouver parce qu'un moment donné, dans un fonctionnement comme on a chez nous, même comme on avait avant, vous vous dites « ben, je suis vraiment une nullité là !< Ou je... j'ai une idée qui n'est pas bonne ou quoi que ce soit ». Et quand vous vous voyez avec des chercheurs de têtes, avec des conseils d'administration autres et qu'on va jusqu'au bout et qu'on vous propose un contrat et que c'est

vous qui dites « je ne viens pas », pour moi c'est important, je ne cours pas après un autre contrat. Quand, pour ne pas le citer, YYY va chez..., chez... et va dire « écoutez, venez chez nous » et que l'entreprise dit « nous, on travaille avec le Docteur X, tant qu'il est au SPMT, on est au SPMT », que YYY vient me chercher, vient me proposer plus d'argent, je dis « je reste au SPMT, j'aime bien mes firmes ». Ils disent « oui mais vos firmes viendront avec vous, Docteur », je dis « non, je reste », je suis content, vous comprenez ? Ce n'est pas le plaisir de partir, juste... moi, avec les expériences que j'ai vécues, avec toutes les informations que j'ai eues autour de moi, avec les médecins qui passent, avec... je sais que l'herbe n'est pas plus verte ailleurs et que, au moins, mes entreprises je les aime. Pourquoi irais-je voir ailleurs ? Pour avoir quelques euros de plus ! Pour avoir un titre en plus ! J'en ai rien à cirer. Le Docteur Z est partie croyant que c'était mieux ailleurs, elle est revenue, elle est revenue ! Et pourtant, elle a dit aussi des tas de choses qui ne fonctionnent pas au SPMT mais elle est revenue quand même, or elle c'est quelqu'un d'intègre, hein.

La dernière question, c'est : pourquoi avez-vous quitté votre service précédent mais c'est pour ceux qui ont fait plusieurs services... Ici, c'est une carrière quasi complète.

Ah oui, quand je partirai, j'aurai quasi fait 40 ans dans le même service. Mais c'est important donc... ce que je me fixe souvent, c'est arriver à nouer, toujours en restant indépendant, techniquement et moralement, c'est-à-dire... j'impose des trucs dans mes sociétés parfois qui sont parfois durs pour leur fonctionnement mais ils acceptent parce qu'ils me font confiance, donc c'est la confiance.

Oui et pour cela, il faut du long terme.

Voilà, c'est du long terme. Ici, on a eu un mort chez ... et alors il y a eu la cellule de psychologues qui a été et alors S. qui va dans plusieurs de mes entreprises me dit « mais c'est dingue la confiance que les gens ont en vous, de la Direction à l'ouvrier de base, ils ont confiance ». Voilà ! Mais ça, c'est la force d'être présent, c'est d'être avec eux. Donc moi, ça c'est ma récompense, donc je suis content comme ça et quand on me marque de l'affection, quand... je suis un grand sentimental, je suis très froid mais au fond je suis un grand sentimental et quand je vois des gens qui marquent de l'affection, qui ont pensé à moi, un truc comme ça ou bien que j'ai des retours ou un truc comme ça, voilà c'est votre récompense. C'est pas les 5 € en plus... ça c'est pas important.

Interview 22

Pouvez-vous vous présenter brièvement, donner votre âge et décrire votre parcours ?

J'ai 53 ans et je suis médecin du travail depuis l'âge de 26-27 ans. J'ai fait mes études de médecin du travail juste après être sorti de l'Université et donc j'exerce ici à SEMESOTRA, qui est maintenant devenu SPMT, depuis plus de 25 ans. Alors, j'exerce aussi en parallèle la médecine générale depuis aussi plus de 25 ans. Donc, je me partage et forcément dans les deux fonctions je suis indépendant.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur, donc à ce moment-là SEMESOTRA ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

Je dirais que c'est un choix qui s'est fait un peu naturellement à l'époque parce que je connaissais déjà à l'époque le Dr XXX qui travaillait à SEMESOTRA. Je lui en avais parlé et il m'a dit qu'ils cherchaient des médecins du travail. C'est là que j'ai fait mes stages de formation puisque les études comportaient déjà à l'époque des stages en 2^{ème} année et donc, après avoir fait mes stages, tout naturellement... mes stages m'avaient beaucoup plu, intéressé et la souplesse aussi du travail dans la mesure où on n'est pas tenu de faire des journées complètes, où on peut adapter tout à fait ses horaires, ce qui est compatible avec la médecine générale. Si vous faites des journées complètes en médecine du travail, c'est très difficile de rendre ça compatible avec un exercice de médecine générale. Donc, cette compatibilité évidemment pour moi me plaisait, était essentielle parce que je ne voulais pas faire que de la médecine du travail et je ne voulais pas faire que de la médecine générale, donc je voulais pouvoir combiner les deux.

Donc, via quel canal, moyen de communication avez-vous été recruté ? Ici, c'est plutôt du relationnel, une connaissance entre professionnels, entre médecins.

Oui, oui, absolument.

Comment s'est passé votre recrutement à ce moment-là et quelles sont vos impressions ?

Oh, c'était évidemment il y a longtemps donc les souvenirs sont lointains... Euh, ça s'est bien passé. J'ai vite été intégré parce que j'ai eu un médecin du travail, qui n'est plus ici maintenant mais qui a exercé des fonctions de médecin-directeur plus tard, qui m'a un peu coaché si on peut dire. Donc, j'ai été très vite intégré dans une équipe, qui était une équipe évidemment un peu différente de ce qu'elle est aujourd'hui puisque c'était il y a 20-25 ans,

mais il y a encore des personnes qui travaillent encore aujourd'hui à SEMESOTRA et donc tout ça joue un rôle, une bonne intégration je dirais au niveau des médecins, une bonne intégration au niveau de l'équipe administrative. Donc, ça s'est bien passé et puis bon, comme on était apparemment satisfait des stages que j'avais faits, j'ai continué tout naturellement à travailler. La transition s'est faite de manière très douce, très naturelle, il n'y a pas eu de coupure, il n'y a pas eu de moments où je serais parti et puis revenu.

Recommenceriez-vous cette expérience ?

Oh oui !

Sans hésiter ?

Oui.

Conseilleriez-vous un collègue ?

Pourquoi pas ?

Un proche ?

Oui.

Un parent ?

Oui. Je n'ai pas de critiques ou de griefs, donc oui.

Qu'est-ce qui vous retient dans l'entreprise ?

Le fait que ce soit souple, les horaires sont très adaptatifs. Le fait que l'ambiance de travail est tout à fait favorable, tout à fait bonne que ce soit avec les médecins, avec les infirmières ou avec les secrétaires. Le fait que ce soit proche aussi de chez moi, je n'ai pas de très longues routes à faire, j'habite finalement à quelques kilomètres à peine d'ici. Donc, ça s'intègre bien, je peux bien intégrer la médecine du travail et la médecine générale facilement. Donc voilà, ça ce sont les arguments.

Quelles sont les choses les plus importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

En médecine du travail ?

Oui.

Je dirais à la fois l'organisation et le plaisir du travail. L'organisation, il faut que ce soit quand même bien organisé, bien cadré, que si j'arrive à telle heure, que les gens soient là, que je ne doive pas commencer à attendre, que mes dossiers ne soient pas prêts, qu'il y ait des pertes de temps, d'énergie, etc. Ça pour moi, c'est quand même important dans la mesure aussi où je dois recadrer ça avec d'autres activités dans la journée. Donc, ce n'est pas comme quelqu'un qui arrive ici, qui commence un peu plus tard et finira un peu plus tard, ce n'est pas trop grave. Moi, j'ai besoin quand même de commencer à l'heure et de finir à l'heure et d'avoir fait le travail que je devais faire. Donc, l'aspect organisationnel, ça c'est important. Or ici ça a toujours été, je dirais, une entreprise bien organisée. Ça, c'est clair. Et puis le relationnel, je n'ai pas le souvenir de conflits, de problèmes ici, que ce soit avec d'autres médecins ou avec des personnels administratifs, des infirmières, etc. Ce qui en 25 ans n'est pas mal quand même, ne pas avoir eu de conflits ou quoi que ce soit.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction, dans la médecine du travail ?

Peut-être l'aspect très répétitif de ce travail. Par moments, c'est toujours un peu la même chose, les mêmes personnes, les mêmes... parfois, des visites d'entreprises qui sont très répétitives. Je vais dans une entreprise, j'y ai été déjà l'année passée, l'année d'avant, il ne s'est rien passé de particulier. La première fois, ça peut être intéressant, voir les conditions de travail, avoir un contact avec l'employeur, voir un peu ce qui se passe mais quand on y va pour la 3^{ème} ou 4^{ème} fois, que c'est une petite entreprise où il n'y a rien qui se passe, où il n'y a pas de changements notables parce que l'entreprise n'évolue pas, je me dis « ça, c'est vraiment du répétitif un peu inutile ». Donc là, j'y vais un peu parfois avec des pieds de plomb, non pas que je sois mal reçu mais je me dis « à quoi ça sert ». Ça, c'est peut-être un des aspects, oui. Je dirais qu'a priori, comme ça à première vue, c'est le seul que je verrais parce que pour le reste, je n'en ai pas beaucoup.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ?

Là, ce serait de casser cet aspect répétitif, en tout cas dans des petites entreprises où il ne se passe rien, où il ne se passe pas grand-chose par rapport... c'est toujours les mêmes personnes, c'est toujours le même cadre de travail, c'est toujours la même organisation, rien a changé. Dès lors, ça devient des visites de courtoisie un peu où tout a été dit et l'employeur se demande parfois un peu pourquoi on revient et perçoit parfois ça sur un mode un peu de l'inspection, on vient inspecter, ce qui n'est pas le but du jeu, du tout. Donc là, je crois que ça pourrait être amélioré, je pense en faisant moins sans doute de visites de petites entreprises, en

se concentrant plus peut-être sur les entreprises où il y a des problèmes ou bien des entreprises où il y a des risques ou des entreprises qui évoluent.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Ah utile, oui, je pense, oui. Il y a toute une dimension préventive dans la médecine du travail : les conseils, la vaccination, le dépistage de toute une série de maladies qui, à la limite, ne sont pas nécessairement liées au travail, le dépistage ou la prévention des maladies professionnelles évidemment, les risques, le fait d'insister sur des mesures de prévention de risques par rapport au bruit, par rapport à des fumées, par rapport à des conditions, des remarques parfois dans les visites d'entreprises, des remarques lors des relations avec les responsables de la sécurité, les échanges de points de vue, etc. Oui, tout ça est très utile. Ça reste une médecine humaine, une médecine de proximité telle qu'elle est faite ici parce qu'on est proche des entreprises et c'est une médecine de prévention et d'anticipation des risques finalement plus qu'autre chose. Ce n'est pas une médecine de contrôle, ça moi je n'aurais jamais voulu faire, ce n'est pas le but de la médecine du travail. Faire une médecine de contrôle où on remet les gens au travail ou bien on contrôle ou on inspecte les choses sur un mode vraiment réglementaire comme peut le faire l'AFSCA par exemple (ce ne sont pas des médecins mais enfin), c'est sûrement utile aussi mais ça, ça ne m'aurait pas plu.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Oui, parfois oui, tout à fait. Il y a des évolutions positives mais il y a parfois des firmes où ça reste très statique effectivement ou des firmes qui s'en vont aussi et dont on ne sait pas très bien pourquoi et ce qu'ils sont devenus. Parfois voir des évolutions, oui, des gens qui tiennent compte des remarques ou des conseils qu'on leur a donnés, ça c'est très positif. Prenons un exemple très simple : quelqu'un qui a une hypertension, je lui ai dit « attention, il faut aller voir votre médecin » et ils y sont allés et maintenant il y a un traitement qui est mis en place, ça c'est quand même très positif, ça veut dire que ça a été utile. Bon, si quelqu'un porte des protections contre le bruit alors que jusqu'à présent il n'en portait pas et que maintenant on l'a incité, sensibilisé à ça, oui, ça c'est très utile, je trouve. Maintenant parfois, on ne voit rien évoluer ou rien changer, il y a une inertie parfois, ça c'est un peu partout, je crois.

Seriez-vous prêt à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Non parce qu'il n'y a pas de raisons de la quitter pour toutes les raisons que j'ai données ultérieurement même si on me faisait des propositions plus avantageuses sur le plan financier, matériel, non pas de raisons.

Interview 23

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

J'ai 36 ans depuis le 12 mars. Je suis en formation de médecin du travail depuis août 2011, ça fait environ 9 mois. J'ai commencé la formation à l'UCL en septembre que j'étale donc... l'année théorique, je la fais en 2 ans.

Quel est votre statut ?

Indépendant, tarification horaire. Mon parcours, je suis médecin épidémiologiste... de santé publique depuis 2005 et j'ai pris une interruption de carrière de mon statut de fonctionnaire pour pouvoir exercer la médecine du travail.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

J'ai choisi cette entreprise par connaissance, parce qu'elle m'a été conseillée par le Docteur Delaunoy, pour ne pas le citer, à qui j'avais dit que je cherchais du boulot sur Tournai et qui m'avait informé que le SPMT cherchait dans la région. Mais je l'avais déjà remarqué en lisant le Journal du médecin qu'il y avait des offres d'emploi pour le SPMT, je voyais Dominique Rega à Liège mais je n'aurais pas fait la démarche pour la contacter si je n'avais pas eu Sébastien qui me disait « à Tournai, il y en a aussi du boulot », donc voilà. Le rapprochement de mon domicile était aussi un critère pour faire la médecine du travail.

Via quel canal (moyen de communication) avez-vous été recrutée ? Connaissiez-vous le SPMT ?

J'ai déjà répondu à cette question, c'est surtout le relationnel et le Journal du médecin et je ne connaissais pas le SPMT auparavant. Le milieu de la médecine du travail m'était complètement inconnu, surtout que personnellement je n'ai jamais été à la médecine du travail sauf... si, si, je ne peux pas dire que je n'ai jamais été, j'ai été pendant les 2 ans où j'étais à l'Agence Fédérale de Contrôle Nucléaire puisque dans le nucléaire on passe même tous les 6 mois, je pense. Et donc là, c'était un grand service flamand à Bruxelles... l'IDEWE avec des bureaux à la Rue de la Loi.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ? Quelles ont été vos impressions ?

Ça a été d'une simplicité rare, très facile. J'ai eu l'information que je devais téléphoner au Docteur Reitler. J'ai téléphoné au Docteur Reitler qui m'a dit... que j'ai rencontré... qui m'a

dit de prendre rendez-vous avec Monsieur Loneux. Dans les 15 jours, j'ai eu mon rendez-vous avec Monsieur Loneux. J'ai donc été à Liège, le jour où j'ai vu Monsieur Loneux, j'ai vu Monsieur Mardaga. Entre-temps, mon contrat était arrivé par mail et le jour de l'interview... j'ai signé et donc... en même pas 3 semaines, même pas, 15 jours, 3 semaines entre le premier contact et la signature, donc c'était vraiment très vite, parce que je pense que Madame Rega, je pense que c'était par téléphone, m'avait dit « je vous envoie le contrat type, si vous êtes d'accord et la convention » et voilà.

Et vos impressions ?

Très bonne impression... positive et vraiment rapide. J'ai vu Monsieur Mardaga que tout le monde dit « moi, je ne l'ai jamais vu » mais moi je l'ai vu directement (rire) à Liège et j'avais bien été reçue, Monsieur Loneux était très gentil.

Et vous avez signé ce jour-là ?

Oui, j'étais venue sur place parce que... j'avais reçu mon mail que j'ai forwardé à Monsieur Loneux qui était en face de moi et qui l'a imprimé, et donc on a fait la signature directement et puis on était sur place et il a dit « ça ira plus vite ».

Avez-vous eu une journée d'accueil ?

L'accueil, c'était plutôt à Tournai dans le sens où le premier jour où je suis arrivée... je n'ai pas vraiment travaillé dans le sens où j'ai parlé avec tout le monde, on m'a présenté tout le monde... les infirmières ont dû me montrer, ont eu comme consigne de me présenter le matériel, les différentes procédures, les hépatites et tout ça... et je pense que j'ai rencontré quasiment tout le monde du bureau à Tournai, en tout cas si pas sur la première journée, en tout cas sur la première semaine mais c'était bien planifié.

Comment s'est passée votre intégration auprès des collaborateurs de l'entreprise ?

Avec mes confrères... ils avaient été informés, on leur avait demandé s'ils étaient d'accord que je participe... que je sois présente lors de leurs consultations. Donc, je n'ai pas été en écolage chez tout le monde. Je ne sais pas ce qui détermine le fait d'aller chez l'un ou l'autre mais... les secrétaires avaient dit que le Docteur Dubois était d'accord et c'est comme ça que j'ai été chez lui, le Docteur Destrée... Isabelle Reitler, Docteur Wattiez, Docteur Marchand une seule fois et je n'ai pas été avec Monsieur Wlominck ni avec Monsieur Meunier par exemple mais... voilà. J'ai été faire le tour des différents services, donc j'ai été une demi-journée à Mons... quand j'ai été avec le Docteur Destrée j'ai vu le service de Péruwelz, quand

j'ai été chez le Docteur Dubois j'ai vu le service d'Ath... et quand j'avais été aussi avec Monsieur Dubois à Leuze j'ai vu la consultation. Et donc, dans le Hainaut occidental, on m'avait montré les différents endroits de consultation... et j'ai été jusque Mons, je n'ai pas été plus loin et donc l'équipe de Mons aussi. J'ai été présentée aux médecins de Mons qu'on ne voit pas si souvent que ça mais... Docteur Pann et je ne sais plus qui ... Docteur Fabbiano... ah oui, j'ai été aussi avec le Docteur Fabbiano en écolage, j'ai été une ou deux demi-journées aux Marronniers avec elle. Ça, je pense que j'ai eu un peu de tout... oui, je réfléchis mais non c'était varié et puis ça dépendait des médecins et... j'ai été en VLT, les premières VLT, je pense que les deux premiers mois les VLT je les ai faites accompagnée... beaucoup avec le Docteur Wattiez parce qu'elle est salariée et c'était plus facile de me mettre dans son horaire. J'ai été en CPPT accompagnée, j'en ai fait deux, trois avant d'aller toute seule, voilà, ce n'est pas beaucoup mais de tout un peu, pour dire qu'on n'est pas pour la première fois en CPPT tout seul, quoi. Mais c'était varié parce qu'un CPPT, ça s'appelle un CCB d'ailleurs, au SPW, ce n'est pas du tout la même chose que l'Administration communale ici à Mouscron et... non, je n'ai pas encore été dans le privé, ça je n'ai pas encore eu... je ne sais même pas dans quelle firme... si, Desobry mais ils ne m'ont jamais invitée, donc... ils se sont un peu arrangés, ils me mettent les consultations le jour des CPPT et donc en fait, entre guillemets, je ne peux pas dire à ma secrétaire de m'annuler ce que j'ai pour aller en CPPT puisque je suis déjà convoquée pour aller chez eux. Donc oui, je vais essayer d'être plus fine à l'avenir.

Recommenceriez-vous cette expérience de travail ? Seriez-vous prête à postuler de nouveau ?

Oui, tout à fait.

Pourriez-vous conseiller un proche ou un confrère à se lancer dans le métier ?

Oui, à un confrère qui veut s'investir dans la prévention et donc être moins dans le réactif. En fait, ce qui m'embêtait en médecine générale et que je ne voudrais jamais être médecin généraliste à temps plein, donc il n'y a pas de dilemme avec ça, parce que ce n'est que du curatif et... on dit qu'on court en médecine du travail avec nos 15 minutes mais je pense qu'un médecin généraliste avec leurs 15 minutes... ils n'ont pas plus, quoi. Et moi qui avais une base de santé-environnement avec beaucoup de théorie sur santé-environnement, je trouve que médecine du travail c'est en fait de la santé-environnement appliquée. Et voilà.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ? (sentiment d'appartenance, fierté, affectivement attaché(e), liens familiaux, moralement incorrect, sentiment de culpabilité ou

de trahison, obligations, pas d'autres choix, les relations professionnelles collègues/entreprises clientes, ...)

Et bien moi, je resterai tant que j'ai l'impression quand même que je suis en phase avec la philosophie de l'entreprise. Si tout d'un coup, on rentre dans un système où... par exemple, je n'aime pas travailler en binôme, ça je ne voudrais pas travailler en binôme, je déteste, je trouve ça vraiment contre-productif parce que tous ces actes, je suis d'accord que c'est un acte qui prend du temps, mais quand tu gères bien ta consultation, tu fais autre chose durant ton acte, donc quand tu regardes les oreilles, tu as bien le temps de parler et de demander s'ils ont des maux de tête, s'ils ont des cervicalgies... j'utilise beaucoup la méthode du Docteur Dubois que je trouvais qui était très simple parce qu'après l'introduction, dès qu'on s'occupe directement du corps, en allant de la tête aux pieds, tu sais tout faire pendant ton examen clinique et... donc prendre la tension, ce n'est pas perdre 2 minutes, c'est parler de plein d'autres choses et puis quand tu vois la personne torse nu, tu sais voir des choses et donc, si tu revois la personne qui est rhabillée parce qu'on a pris sa tension et qu'on a déjà fait la moitié de l'examen clinique... moi, je trouve que ça perd son utilité et ce sont des informations dont j'ai besoin et que même si elles étaient consignées, je ne peux pas rebondir de la même façon que si je le constate par moi-même. Et puis, j'oriente mes questions en fonction de l'examen clinique global et donc enlever une partie de l'examen clinique, ça m'embête et... par exemple, par rapport au visiotest, je comprends que le visiotest ce soit souvent une perte de temps, dans le sens où il faut écouter les gens qui lisent, oui mais en sachant si la personne a des maux de tête par ailleurs ou autre chose... ça prend plus de valeur que simplement faire le visiotest et voilà. Je trouve que les séparer, ça ne me plaît pas du tout, donc voilà. Moi, j'aime mieux travailler franchement toute seule. Et alors, ce que j'ai eu aussi et ça je n'aime pas du tout, c'est que j'ai des gens que je vois qui ont été dans la cohorte dépistage tuberculose, alors qu'ils ne sont pas encore venus chez moi, donc qu'ils n'ont pas encore eu d'examens d'embauche enfin, c'est des trucs, ...ça ne va pas, disons. Et voilà, et puis normalement ça doit être accompagné de conseils et donc la tuberculose, ... tu vois, là c'est un truc mais les gens, ils posent quand même souvent des questions liées à ça et le tétanos. Tétanos, c'est peut-être pas une question qu'il faudrait poser systématiquement mais moi je trouve que c'est... déontologiquement, tu ne peux pas passer à côté. Toute personne qui travaille devrait être vaccinée contre le tétanos point à la ligne, exposée ou pas exposée, ils ont sûrement des loisirs et donc même si tu le ne fais pas, les 30 secondes que tu leur as rappelé « êtes-vous en ordre sinon faites-le »... ça tant pis si on trouve que ce n'est pas de la médecine du travail mais ça je trouve qu'il faut le demander.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Disons que... avoir l'impression d'avoir le temps de faire ce qu'on nous demande de faire. Le plus difficile, c'est de travailler sous le stress du timing et que... il y a certains pour lesquels je pense qu'on peut très bien raccourcir les examens mais avoir des horaires différenciés en fonction du type d'entreprise ou... bon déjà les embauches, normalement on devrait avoir un peu plus de temps parce que les dossiers... moi, je jongle avec toutes les sortes de dossiers, les filles m'avaient déjà fait super stresser au début en disant « oui Docteur, Barbara ne connaît pas les dossiers SPW » ... j'ai des SPMT Randstad et puis j'ai des autres formes, j'ai toutes les formes possibles et inimaginables et bien, je trouve ça super compliqué. Au début, je le disais en rigolant aux travailleurs, je leur disais « médicalement, vous êtes apte et administrativement, je vais trouver la case à cocher » et donc ça passait bien mais on a plein de gens qui ne tombent pas dans les cases prévues et ça c'est vraiment déroutant parce que ça sert à quelque chose de nous apprendre la législation et pour finir, on dirait que le formulaire n'est pas adapté et puis moi, j'ai des gens qui viennent après un mois et qui ne sont plus en préalable, il faut réexpliquer l'intérêt du préalable donc c'est en fait un travail chez l'employeur et vous devez les envoyer pourquoi, quel est votre avantage, quelle est la protection pour le travailleur, voilà. On n'a pas assez d'informations entre notre lien... enfin notre avis par rapport à celui d'un médecin-conseil ou un médecin de l'INAMI. Donc quand on a quelqu'un qui est en invalidité reconnue par un tel... et qu'on voit qu'il voudrait retravailler, on ne sait pas la pondération enfin, la hiérarchie de tous ces avis médicaux et que je comprends que le travailleur qui était patient avant et qui voudrait redevenir travailleur, est-ce qu'il peut, est-ce qu'il y a droit, est-ce qu'il ne va pas perdre... ça c'est de la législation sociale, on a beau être formé, mais je ne trouve pas du tout assez quoi et donc... les gens viennent de plus en plus avec ces demandes-là puisque vos décisions ont un impact financier et donc les gens voudraient qu'on leur conseille ce pour lequel ils perdraient moins d'argent tout en préservant leur santé. Donc ils veulent leur santé préservée, OK mais ils ne veulent pas trop perdre d'argent et donc... ça, on n'est pas très formé pour ça, quoi. Et alors, ici en frontalier, on n'a pas du tout à Tournai mais à Mouscron, c'est la catastrophe avec les Français. Je n'y pige rien du tout, ils viennent avec des papiers de France... c'est pas si... on nous donne un format de papier pour la mutuelle belge à mon avis et ça ne va pas pour la mutuelle française, enfin je ne sais pas... le Fonds des Maladies Professionnelles, on le donne aux Français, est-ce qu'elles vont être remboursées, non, parce qu'elles font leurs études par ici parce que... pfff... tout ça, c'est le flou total et je ne sais même pas à qui je dois me renseigner, donc là pour l'instant, je fonctionne au feeling. C'est plutôt administrativement que tu ne sais pas sur quelle(s) règle(s) tu dois te baser pour prendre ta décision quoi, c'est ça.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Moi, je pense qu'ici par rapport à Mouscron et aux transfrontaliers... bon, on s'habitue avec les médicaments qui ne sont pas les mêmes, les vaccins qui n'ont pas les mêmes noms ni les mêmes périodicités, mais ce n'est pas grave, on s'informe. Mais ce qui est dommage, c'est que le travail, l'énergie que j'y mets n'est pas utilisable pour quelqu'un d'autre, en fait, il y a sûrement des choses qui ont été faites... les difficultés que je rencontre, je pense qu'elles ont été rencontrées par mes confrères mais il n'y a pas eu une mise en commun des résultats et donc ça on ne m'en fait pas profiter et donc chacun recommence. Voilà, on réinvente l'eau chaude à chaque fois, quoi. C'est dommage parce que je pense que de fait, on a de... dans le service qualité, ils ont de bonnes bases de données, il y a des informations qui sont disponibles, pas super intuitif à trouver donc moi je... alors sûrement pas en consultation... et comme tu n'as pas beaucoup de temps après... tout de suite, il faudrait mettre la liste des gens, je me dis qu'il faudrait faire quelque chose mais voilà... je ne sais pas... il y aurait quelque chose à faire pour la capitalisation pour que ce qu'on a trouvé, qu'on puisse le transmettre aux autres et dire « voilà, j'ai fait un petit tableau et c'est comme ça ».

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Ah oui ! Ça, c'est une grande différence avec mon boulot d'avant quand je travaillais dans la santé publique. Ici, on a un résultat perceptible et on a une reconnaissance. Les gens ne sortent jamais du bureau de consultation fâchés, donc ça c'est vraiment gai, c'est valorisant. Pour son ego, c'est vraiment très gai. J'ai une fois eu quelqu'un qui n'était pas très content d'être... que j'étais un petit peu en retard et puis après, quand je l'ai eu devant moi, il a tellement parlé que je lui ai dit « vous comprenez parfois pourquoi je suis en retard » mais non mais c'est vrai, les gens râlent quand c'est quelqu'un d'autre et quand c'est leur tour, ils se disent bien que tant mieux que ça n'a pas duré que 5 minutes, quoi. Franchement, pour l'instant, ça va.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Pas vraiment. Disons qu'à Pecq, oui parce qu'ils viennent de nulle part. D'abord, ils n'avaient pas de conseiller en prévention, Marie Koziol a travaillé là-dessus pour créer le CPPT, donc moi je suis arrivée à la 2ème réunion du CPPT, donc... quand il n'y a rien, tu te dis que oui, ça... on voit, on avance, quoi. Il y a au moins sur papier des choses claires et puis je me dis qu'il ne faut pas répéter tout le temps la même chose, à un moment donné, il faut prioriser et pour cela il faut planifier les projets, avec un planning, des moyens, des gens, des durées et un indicateur et puis voilà, mais si tu ne le fais pas, tu peux rester dans les phrases floues et... je

pense qu'il y a beaucoup de petites entreprises qui ont besoin du systématique et donc, il leur faut un médecin qui l'ait ce systématique parce que pour le même prix... personne ne me demande jamais rien comme compte, en tout cas pas dans ma hiérarchie alors je le fais ou je ne le fais pas, c'est ma conscience professionnelle. Je n'ai pas la pression du dessus qui me dit « vous devez avoir ça comme objectifs et ça comme résultats ».

Avez-vous un reporting par rapport à votre situation dans vos firmes ?

Non, ce n'est pas instauré ça pour l'instant... ça, ça va m'embêter... c'est parce que là pour l'instant je considère encore que je suis au début et que... le fait de ne pas tout savoir, tiens, il y a encore plein de gens que je n'ai pas vus et il y a encore des endroits où... ça, c'est pas normal non plus, je fais les visites alors que je n'ai pas encore vu les lieux de travail, ça, ça me prend la tête parce qu'on a beau dire à l'embauche, quand c'est à l'embauche, que je ne connais pas l'entreprise, c'est... vous avez besoin au moins de 10 minutes pour demander à la personne qu'est-ce qu'elle fait, quoi. C'est comme un monsieur pour lequel sa fonction était élagueur ou entretien de parcs et jardins et en discutant avec lui, il me dit que 80% de son travail, c'est pulvériser. J'étais scotchée. Il a une fiche de poste sur laquelle il est inscrit qu'il coupe du bois et en fait, il pulvérise. Si je ne posais pas la question, il ne me l'aurait jamais dit et puis moi je vois sa fiche où il n'est pas mentionné et voilà... son titre, c'est coupeur de bois enfin, je ne sais plus exactement mais certainement pas pulvériser et pour finir, c'est ça et donc... On a beau dire, il faut parler, si c'est pas noté... les dossiers firmes... ça Malo elle m'avait dit « vous pourriez demander à la GR pour avoir les dossiers firmes » mais le fait que les dossiers firmes sont gérés par la GR et que nous, médecins, on n'est pas vraiment impliqué, moi ça m'embête parce que je n'ai rien contre le psychosocial qui vient dans mes firmes mais je trouve que tout est lié, alors... moi, j'aimerais bien faire du psychosocial dans mes firmes, je n'ai pas de problème mais faire la GR enfin... j'ai appris un truc tout bête, la grue dont le bloc de béton est tombé sur un ouvrier à Celles, mais c'est ma commune, je n'ai encore jamais été à Celles et pas encore commencé, si, quelques visites dont les gens viennent à Tournai, et donc j'apprends par la presse et on ne me l'a pas dit par la GR et... on ne me dit pas que je dois aller faire quelque chose et d'un autre côté, tu as des gens qui t'interpellent parce que « dites Docteur, vous savez qu'il s'est passé ça » et bien, j'ai l'air bien, alors ça m'embête. Mais, pour l'instant, je trouve que c'est quand même... je n'ai pas reçu de dossiers firmes quand j'ai commencé mes consultations et ça, ça me manque. Les dossiers médicaux ne représentent qu'une petite facette de l'entreprise et qu'il ne faut pas dissocier ni négliger le dossier firme pour avoir une connaissance globale et une vision intégrée. Et je voudrais bien aller vite sur le terrain des gens pour lesquels je commence des visites, sinon j'ai trop de mal à

apprécier et j'ai l'impression que je fais du travail... du n'importe quoi. Enfin, j'ai eu un monsieur qui était travailleur écran et quand tu lui demandes, il dit « ça fait 30 ans que je travaille là et je n'ai jamais eu d'ordinateur » et ça fait 30 ans qu'il est en poste écran. Est-ce qu'il y a un confrère qui lui a demandé un jour si ce monsieur avait un ordinateur ? Alors parfois je suis nouvelle et je découvre des trucs et je me dis « mais c'est bizarre ». Enfin, je ne dis rien parce que devant les gens, tu ne peux pas dire pourquoi c'est comme ça mais alors, ça veut dire qu'il y a beaucoup de gens qui travaillent au systématisme sans se remettre en question. Mais je le vois aussi en médecine générale, où je travaillais au CPAS, il y avait des gens qui avaient 15 médicaments antihypertenseurs et qui ont 18 de tension et on ne cherche pas, mais moi je dis « halte-là ! », on fait un bilan et on trouve la cause ou on arrête les médicaments parce que c'est pas possible, on n'est pas en bonne voie mais si on ne se remet pas en cause et bien on peut continuer et alimenter le moulin et personne ne se plaint, la terre tourne et voilà. Mais ça ne va pas faire avancer ni améliorer, voilà quoi.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Non, si je devais quitter l'entreprise c'est plutôt que je ne m'y retrouve plus... c'est plutôt par rapport à la médecine du travail, je ne sais pas vers quoi elle va évoluer mais... si c'est pour faire de l'abattage et d'avoir des gens comme on entend, 20 rendez-vous par 2 heures... avec 2 infirmières et rien que pour signer, ça alors non, ça ne m'ira pas et moi si je devais développer, et à mon avis je vais le faire, une consultation privée, je ne sais pas si je peux déjà le mettre sur ma plaque, mais je voudrais bien faire la médecine préventive et globale par exemple. Je serais un consultant en prévention privé et mon domaine ce serait la prise en charge globale et qu'on ne doit pas courir dans le réactif tout le temps mais que les gens viennent nous voir une fois tous les 2 ans rien que pour faire du travail de fond et travailler vraiment sur la prévention, mais ça n'existe pas. C'est comme ça. Et de la nutrition et favoriser l'exercice physique, ce serait très bien.

Interview 24

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

Donc, je vais bientôt avoir 35 ans. Je suis sortie de l'Université en 2003, j'ai fait 2 ans de médecine légale et puis j'ai arrêté. Ensuite, j'ai commencé la médecine du travail en 2005 et j'ai toujours travaillé au SPMT depuis en fait, donc ça fera 7 ans au mois d'octobre.

Avez-vous fait vos stages au SPMT ?

Oui.

Quel est votre statut ?

Je suis salariée 8/10 et je vais passer à 7/10 à partir du mois de mai.

Pourquoi avez-vous choisi la médecine du travail ?

Pour beaucoup de choses, scientifiquement c'est... quand j'ai quitté la médecine légale, je ne savais pas trop bien vers quoi m'orienter et puis j'avais une copine qui faisait la médecine du travail. Au niveau scientifique, ça m'attirait beaucoup puisque ça touche vraiment beaucoup de domaines aussi bien au niveau médical qu'au niveau milieu de travail, etc. Aussi en partie pour les horaires, parce qu'en médecine légale les gardes c'était quand même costaud et faire les nuits et tout ça, ce n'était pas évident, voilà c'est un tout.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

Et bien, j'avais postulé dans deux services différents et c'est vrai qu'ici l'ambiance au niveau des jeunes, enfin pas seulement au niveau des jeunes, l'ambiance générale avait l'air vraiment... et comme je sortais d'un boulot où il y avait beaucoup de soucis au niveau ambiance et psychosocial, etc., c'était très difficile et pour moi c'était vraiment important de retrouver quelque chose de paisible.

Via quel canal (moyen de communication) avez-vous été recrutée ?

En fait, quand je me suis inscrite en médecine du travail à l'Université, je pense que M. Mairiaux a donné mes coordonnées à plusieurs services de médecine du travail qui m'ont contacté en fait.

Et c'est le SPMT qui vous a contactée ?

Oui, j'ai eu deux contacts en même temps et j'ai postulé dans les deux services comme je devais trouver rapidement parce que je n'avais plus de boulot.

Et parmi ces deux services, pourquoi avez-vous choisi le SMTP ?

L'ambiance.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ? Quelles ont été vos impressions ?

Bien. J'ai rencontré le Docteur Loneux et Mme Rega, l'entretien s'est vraiment bien déroulé. Je crois que je suis venue une fois ou deux fois, non, une fois et ensuite j'ai eu une proposition de salaire, etc. J'avais visité un peu le service, discuté avec deux, trois médecins ici et voilà. Je me sentais déjà accueillie avant même d'avoir commencé.

Comment s'est passée votre intégration auprès des collaborateurs de l'entreprise ?

Aucun souci, vraiment aucun problème, beaucoup de soutien et encore toujours maintenant, je pense. Quand on démarre, on a plein de points d'interrogation mais toujours quelqu'un de disponible, donc ça va super.

Recommenceriez-vous cette expérience ?

Oui.

Seriez-vous prête à conseiller quelqu'un pour postuler au SPMT ?

Peut-être plus maintenant.

Pourquoi ?

Mais ça c'est récent mais je trouve que l'ambiance se dégrade quand même progressivement et je trouve qu'il y a beaucoup beaucoup plus de stress par rapport au moment où j'ai commencé, beaucoup plus de pression au travail, la charge de travail qui augmente, des consultations où il y a de moins en moins d'absents, mais ça je pense que c'est bien, mais à cause de ça on n'a plus le temps non plus de faire toute une série de choses que l'on doit faire, pas assez de gestion pour faire tout ça.

Par qui cette pression est-elle mise ? Par l'affilié ? Par le travailleur ? Par l'organisation interne ?

Par l'organisation interne, oui, je pense. Moi, je ne ressens pas tellement la pression des affiliés. Maintenant, il faut s'adapter aussi. Par exemple : chez les pompiers, je comprends que parfois c'est urgent de voir quelqu'un, donc je n'hésite pas à intercaler non plus mais je trouve qu'au niveau administratif il y a beaucoup... enfin, c'est assez compliqué, voilà, c'est vraiment une sensation globale. Et puis, je trouve qu'on n'est pas toujours très à l'écoute de ce qu'on explique. J'ai l'impression qu'il y a des choses, ça fait bien 5 ans qu'on dit la même chose et moi j'ai un peu lâché maintenant. Je pense qu'un moment donné, on abandonne, voilà. Sinon mon boulot en tant que tel, je l'aime bien mais je n'ai pas toujours l'impression qu'on nous donne les moyens de le faire correctement. Voilà !

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ? (sentiment d'appartenance, fierté, affectivement attaché(e), liens familiaux, moralement incorrect, sentiment de culpabilité ou de trahison, obligations, pas d'autres choix, les relations professionnelles collègues/entreprises clientes, ...)

Mes collègues principalement, mes secteurs aussi. Je pense que c'est les deux.

Quand vous dites secteur, ce sont les firmes ou le secteur d'activité dans lequel elles se trouvent ?

Voilà, je pense qu'en 7 ans, j'ai pas mal tissé de liens. Il y a des relations de confiance qui se sont instaurées, maintenant ce n'est pas aussi facile avec tous les employeurs mais en général c'est important. Ça, on a quand même souvent un retour positif et donc voilà.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

C'est de pouvoir être à l'écoute des gens. Et c'est là vraiment que ça coince, je trouve qu'en consultation, c'est qu'au niveau timing, dès qu'il y en a un qui a un souci, on est débordé, ça décale tout le planning et cela génère des mécontents derrière. Et c'est vrai que moi, pouvoir garder un contact et avoir le temps quand même d'aborder deux ou trois choses par rapport au travail, pour moi c'est important. Et alors aussi, avoir le temps aussi de pouvoir s'informer surtout des aspects scientifiques, etc.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

Le côté administratif, j'ai l'impression qu'on nous en demande de plus en plus. On a notamment eu un colloque où on nous a présenté des documents que l'on devait prendre pour remplir avec les employeurs lors des visites, alors moi j'estimais que ce n'était pas mon rôle et qu'en plus via Internet, ce n'était quand même pas très compliqué d'envoyer une grille à

l'employeur, que lui la remplisse, quitte à ce que nous on voie après pour les risques. Donc, je trouvais ça un peu fort quand même qu'on nous demande de faire tout ça en visite des lieux de travail. Parfois, tout ce qui est ISO aussi, c'est un peu lourd. Moi, je sais bien que moi une fois on m'a dit que je n'avais pas utilisé le dernier formulaire ISO pour remplir un document du Fonds des maladies professionnelles, alors que j'avais été chercher la version en ligne qui est la dernière existante. Ça, ce sont des choses avec lesquelles j'ai un peu de mal parce que, pour moi, le principal c'est de faire son job correctement et à partir du moment où... enfin voilà, là je trouve qu'au niveau efficacité, il n'y a rien de... j'ai le document en ligne, beaucoup plus facile de l'avoir directement, les documents ne sont pas toujours à jour ici non plus, donc... Oui, il y a tout ce côté administratif et le manque de temps pour les rapports de visite des lieux de travail, etc. Parce que, quand on a des gestions, il n'y a pas que... on a plein de dossiers, d'ailleurs j'en ai une grosse pile là, des suivis à faire. Et voilà, en gros, c'est ça quoi. Pour moi, elle est beaucoup là la pression. Et c'est vrai que moi ces derniers temps, j'ai notamment essayé de parler à l'infirmière en chef pour dire qu'il y a telle chose qui ne va pas et qui m'a répondu que c'était comme ça, je n'ai pas eu l'impression qu'il y avait possibilité de discuter et de faire avancer les choses.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Déjà que l'on soit un peu plus à l'écoute des médecins du travail parce que j'ai l'impression qu'on s'est déjà pas mal exprimé mais qu'en fait dans le fond, il n'y a rien qui change. Notamment, par exemple, les examens complémentaires à faire quand on est à l'extérieur, on a déjà demandé d'organiser des consultations avec que des visiotests pour ne pas devoir transporter l'appareil à gauche et à droite tout le temps. Et ce n'est toujours pas comme ça, ça marche un petit peu et puis tout le monde abandonne. Et devoir tout le temps houspiller pour ça, c'est fatigant. Les dossiers aussi, mon coffre est bourré de trucs du SMTP. Par exemple, on revient de vacances, le lundi on est au CHU, c'est limite dramatique si on demande que quelqu'un monte les dossiers au CHU parce qu'on ne saura pas venir les chercher quoi, c'est tout de suite ... J'ai l'impression qu'on n'a pas beaucoup de considération pour les médecins moi ici parfois et... que par contre, mais je ne critique pas le travail des administratives mais qu'il ne faut surtout pas aller critiquer ce que les administratives font et qu'on est un peu... enfin, c'est mon ressenti quoi. Mais ce qu'il y a, c'est que je suis passée du stade où j'étais motivée et j'avais envie que beaucoup de choses changent et maintenant j'en suis au stade où je réduis mon temps de travail, je vais bientôt m'installer comme nutritionniste à la maison pour faire des consultations chez moi, pour voir autre chose et pour souffler quoi, organiser

les choses un peu comme j'ai... je sais que je vais devoir boulotter parce que... mais j'ai besoin d'air vraiment ! Donc, voilà !

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Oui, ça quand même. Peut-être pas tous les jours mais sinon globalement oui mais ça prend du temps. Voilà ! Je pense que si on veut le faire en étant consciencieux, ça prend du temps.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Si quand même ! Oui, il y a des secteurs en tout cas où c'est comme ça ! Notamment, par exemple les pompiers, à la base il y avait beaucoup d'absentéisme en consultation, on est allé avec Marie-Paule, on a organisé une réunion là-bas, on a discuté avec le Colonel et cela a vraiment permis de réorganiser les choses. Du coup, maintenant je pense qu'il y a un super bon suivi. Il y a plein de contacts à l'intérieur, au sein même de l'entreprise. C'est beaucoup à ce niveau-là en fait, des contacts qui sont pris, la confiance qui s'installe et donc une façon de travailler qui évolue parce qu'il n'y a pas d'a priori ni d'un côté ni de l'autre, surtout à ce niveau-là, quoi.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Oui, je serais prête. J'y ai déjà d'ailleurs pensé très souvent. La première raison, ce serait que mon activité d'indépendante complémentaire se développe vraiment beaucoup. Il faut être optimiste aussi, on ne sait jamais. Maintenant postuler ailleurs, je l'ai déjà fait. Ce qui m'arrête, c'est chaque fois le côté financier. Souvent, je ne vois pas vraiment d'avantages à aller ailleurs. Maintenant, il y a un service où j'ai postulé, où je trouvais qu'au niveau organisation ça avait l'air beaucoup mieux organisé, seulement les secteurs qu'ils me proposaient c'était loin de chez moi et c'est vraiment ça qui a fait que je ne suis pas partie. C'est qu'au niveau organisation personnelle, j'ai des secteurs qui sont proches de mon domicile et pour gérer mes enfants et tout ça, c'est nickel. Sinon, je partais. Mais c'est par passe aussi.

Voilà, l'entretien se termine, la dernière question n'est pas applicable à votre expérience. Avez-vous d'autres revendications, remarques à ajouter ? Peut-être celles de votre confrère qui n'a pas pu participer à l'interview ?

(Rires) Je crois que ses revendications sont les mêmes que les miennes.

C'est vrai, c'est clair qu'au niveau salarial, si on était aussi un peu valorisé... parce que c'est vrai que... on a quand même 7 ans de formation plus 4 ans d'assistantat, ce qui est quand même... je vais dire costaud. Les ophtalmologues font 4 ans, les dermatologues aussi et je pense qu'il n'y a pas forcément de concordance entre le niveau d'études et l'investissement. Parce qu'il faut se rendre compte... enfin moi, je travaille quand même régulièrement chez moi pour arriver à être à jour pour mes rapports, je reste disponible malgré que je suis en congé le mercredi et je réponds au téléphone. Donc voilà, au niveau investissement personnel, je donne quand même, quoi. Voilà, maintenant je ne cours pas après l'argent non plus, ce n'est pas ma principale revendication. Je pense que oui la principale, c'est peut-être qu'on soit un peu plus à l'écoute de nos demandes et... parfois, on a l'impression de parler dans le vide, que de toute façon les dés sont déjà jetés et que quoi qu'on dise, ça ne changera pas. Voilà !

Interview 25

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

Je suis née le 24/07/67, donc j'ai 44 ans. Alors, j'ai débuté ma carrière comme médecin généraliste ici à Liège en association, donc on avait fondé une maison médicale. J'ai professé pendant 10 ans comme généraliste et puis j'ai entamé alors la médecine du travail ici à Liège, il y a 10 ans. Je suis rentrée directement au SPMT. Alors pourquoi le SPMT ? C'est très simple, c'est que j'avais repris la patientèle de Jean Mardaga comme généraliste quand Jean a arrêté et puis il m'a téléphoné lorsque j'étais en congé de maternité pour voir si je ne voulais pas venir travailler avec lui, chose que je ne voulais pas, je voulais reprendre ma médecine générale et puis... les horaires... le boulot qui était très prenant, c'était impossible de gérer ça avec ma vie de famille et donc... je suis revenue à lui et pas de bol à ce moment-là la formation était passée à 4 ans mais bon, tant pis. Donc voilà, j'ai entamé la formation et d'emblée j'ai travaillé au SPMT et je n'ai jamais connu d'autres boîtes de médecine du travail.

Quel est votre statut ?

Employée.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

C'est via « connaissances ». Maintenant, il faut aussi savoir que j'étais médecin-expert parce que j'ai fait l'expertise et médecin-contrôle à la Province de Liège. Donc, j'avais déjà comme entreprises : CHU, Citadelle, entreprises que le SPMT a comme affiliés, donc je connaissais déjà un petit peu ce milieu-là aussi.

Via quel canal (moyen de communication) avez-vous été recrutée ?

Par téléphone. A l'époque, c'était Monsieur Leemens, donc j'ai dû rencontrer Monsieur Leemens comme Directeur, c'est simplement oui par relation.

Connaissiez-vous le SPMT avant cela ?

Non, je ne connaissais pas, pas spécialement. Non, moi la médecine du travail, je ne savais pas ce que c'était donc... je suis venue un jour ou une après-midi en consultation avec un médecin ici et ça m'a bien plu, voilà c'est parti.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ? Quelles ont été vos impressions ?

Franchement... cela a été assez rapide... j'ai eu un bon contact avec Monsieur Leemens, je l'ai trouvé clair, concis, j'aimais bien, donc voilà. Et puis, moi je connaissais déjà pas mal de médecins ici, le Docteur Loneux, le Docteur Mardaga et d'autres, on faisait partie du même groupe de généralistes pour les gardes, etc.

Comment s'est passée votre intégration auprès des collaborateurs de l'entreprise ?

Ce n'était pas évident. La seule chose, c'est que quand je suis arrivée au SPMT, il y a toute une série de jeunes médecins qui sont rentrés en même temps que moi, qui faisaient la formation avec moi mais il y avait un décalage d'âge, quoi. Mais ça s'est passé super bien entre nous, oui on s'est bien entraidé parce que c'est vrai qu'au départ la médecine générale, la médecine du travail plus les études, c'est un peu hard, quoi, avec trois gosses. Mais on s'est fort entraidé, donc c'était pas mal.

Recommenceriez-vous cette expérience ?

Oui mais... je ne suis pas fermée à d'autres boîtes de médecine du travail dès le moment où ce sont des secteurs différents et donc, il y a un enrichissement qui peut se faire.

Conseilleriez-vous un proche, un collègue, un parent qui voudrait faire le même métier ?

Oui, je trouve qu'on est bien soutenu et... on est... comment... on est bien suivi et en tout cas moi, quand j'ai commencé, on savait que si on avait un souci, on pouvait se retourner et en discuter entre nous, on n'est pas isolé comme certaines boîtes de médecine du travail où, semblerait-il, c'est plus le cas. Et donc ça, c'est bien je dirais, il y a plus dans plusieurs têtes que dans une seule tête, donc ça, c'est quelque chose que j'ai vraiment apprécié. Maintenant ça arrive moins parce que vu mon expérience, j'ai moins besoin d'aide mais en tout cas, moi qui travaille à Verviers, entre nous oui, on se téléphone encore bien pour avoir l'avis de l'un ou l'autre.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ? (sentiment d'appartenance, fierté, affectivement attaché(e), liens familiaux, moralement incorrect, sentiment de culpabilité ou de trahison, obligations, pas d'autres choix, les relations professionnelles collègues/entreprises clientes, ...)

Mes secteurs, donc ça veut dire mes entreprises, mes affiliés. Quand je dis mes affiliés, ça veut dire ma diversité des affiliés, j'ai des domaines très différents et donc, je ne m'ennuie pas.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

L'autonomie et la diversité.

Vous dites autonomie, pouvez-vous expliquer ?

Une certaine confiance de l'employeur, donc gérer ses contacts et son indépendance dans l'organisation du travail.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

Il y a certains affiliés qui ne m'ont pas plu... et donc... la chance au SPMT, c'est que quand ça ne vous plaît pas et bien moi à ce moment-là, il faut que l'on me change parce que sinon je ne fais pas du bon travail. Je vais dire que c'est une force du SPMT, c'est qu'ils sont grands donc on peut, voilà, changer d'affilié. Mais c'est sûr que si un affilié... au début, j'avais le XXX, non je ne le veux plus. Ça se passait très bien, les gens avec moi ça allait mais...

Pourquoi ?

Parce que ce sont des universitaires qui sont imbus de leur personne, donc qui n'ont absolument pas besoin de nous. Donc, si on ne se sent pas utile, c'est bon.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Dans certaines entreprises, certainement. J'ai des entreprises difficiles, notamment au niveau des convocations. A l'Orchestre Philharmonique de Liège, ils ne viennent pas facilement, ce sont des gens qui sont un peu persécutés, enfin les musiciens sont très particuliers mais on peut approcher tout doucement et on y arrive tout doucement. Donc, il y a des entreprises où je mets le temps, mais tant pis, je sens qu'il y a quand même des possibilités d'agir. Au CHU... dès le moment où je sens que je ne suis pas utile, je ne vois pas comment je pourrais... oui, peut-être qu'il y aurait moyen mais j'ai ma casquette de généraliste moi, donc peut-être que justement développer des créneaux annexes, des recherches... peut-être que le CHU pourrait être à ce moment-là plus intéressant. Mais vu que je suis quand même dans la médecine... que j'ai été dans la médecine curative, pour moi c'est difficile.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Oui, moins que la médecine générale, ça c'est sûr. C'est différent, je vais dire que le curatif, on est plus dans l'urgence, dans l'action. Ici, on est plus dans la réflexion, donc c'est sûr qu'il faut s'y mettre, il faut être moins fonceur mais c'est une prise en charge qui est très intéressante aussi parce qu'on se rend compte comme médecin généraliste, comme on a un peu ras-le-bol parfois d'être dans l'action pour des gens qui ont vraiment une hygiène de vie déplorable et à qui on prescrit des médicaments pour diminuer le cholestérol, pour diminuer la tension et ce sont des gens obèses qui ne font absolument pas attention et... c'est quelque chose qui sur la fin me devenait insupportable. Et ici justement, c'est tout l'inverse, c'est la prévention, donc c'est quelque chose de très amusant aussi. Je pense que les deux sont complémentaires mais... c'est vrai que c'est deux activités totalement différentes par rapport à ça.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Non, vis-à-vis du SPMT non, ça c'est clair que ça manque, le retour... je vais dire... je ne perds pas mes entreprises, que du contraire elles grossissent, donc je vais dire, le retour je m'en rends compte moi-même puisque j'ai plus d'affiliés que quand je suis rentrée. Mais le SPMT non, à ce niveau-là, c'est même un manque je trouve, ils devraient à la limite, ... comme on peut donner dans certaines entreprises des bonus quand on augmente, ça ce serait bien. Je vais dire, bon pour la RTBF, je me suis battue, c'est nous qui l'avons eu et ici on va avoir Reyers en plus, mais c'est moi qui vais manger avec Pierre, Pol ou Jacques... et on n'a pas de feedback de ça quoi, je me dis... une prime, voilà, c'est ça que je cherchais. Je trouve que ça pourrait être une carotte. Voilà, ça je trouve que c'est vrai que c'est peut-être... maintenant, d'un autre côté, je me dis « on me laisse faire mon petit business », donc c'est peut-être un retour aussi. Maintenant, j'ai l'impression d'avoir progressé mais c'est plutôt au niveau de ce que... les gens sont de plus en plus fidèles, donc c'est à ce niveau-là que moi je vois le retour des affiliés. Mais c'est vrai que... j'ai peut-être pas le temps ou je ne prends peut-être pas le temps de faire... ou des articles ou des travaux justement pour... pour me poser et me dire « voilà, qu'est-ce que j'ai fait, où est-ce que je suis, où est-ce que je peux encore aller », parce que c'est sûr que j'ai fait un mémoire sur les musiciens, voilà, je l'ai fait il y a dix ans quoi... et après ? Je ne me suis jamais repositionnée par rapport à ça. Mais ça, ça fait partie justement d'une façon de voir les choses et... (rire)... je suis plus dans l'action moi, il n'y a rien à faire, voilà. Mais c'est... pour l'instant, je suis en train de... voilà, j'ai fait dix ans et j'étais justement en train de me dire « bon, qu'est-ce que tu vas faire pour un petit peu rebooster » parce que sinon on s'endort. Alors, soit on change d'entreprise soit on regarde

l'entreprise d'une autre façon et on essaie de voir ce qu'on pourrait apporter différemment. Là, il faudrait que je le fasse.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Oh, il y a plusieurs raisons, parce que ça ne passe plus avec le Conseiller en Prévention, parce que ça ne passe plus avec la Direction, parce que je ne vois pas l'impression d'amener quelque chose ou en tout cas d'avoir un petit pouvoir d'action, si je sens bien que c'est le mûr, j'arrête.

Là, vous me parlez de l'affilié mais dans le cas du SPMT ?

Je suis bien au SPMT, donc je ne cherche pas. Maintenant, si on vient me chercher, il y aura tout, il y aura la question salariale, il y aura la question des avantages, la question... mais la première question, ce sera le type d'affiliés que j'aurai de toute façon, c'est ça qui va... l'intérêt du travail d'abord et après les questions salariales.

Vous vous sentez bien, super !

Je me sens bien à Verviers en tout cas. Je suis à Verviers, Spa, Jalhay, ...

C'est proche de votre région ?

En fait, j'ai déménagé, j'habitais Liège moi et donc... depuis quatre ans je travaille là parce que j'habite là et parce que le médecin qui s'occupait de toute cette région-là a pris sa pension, donc ça tombait juste bien. Voilà, j'ai sauté dessus. C'est bien parce que c'est aussi des gens différents, les Liégeois et les Spadois, ce n'est pas la même chose et les Verviétois non plus et c'est bien, j'aime bien.

Interview 26

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

J'ai 47 ans. Je suis médecin du travail depuis 1994. J'ai fait mes études à l'UCL et avant j'ai fait mes études de médecine générale en France, à Paris. Je travaille depuis pratiquement 16 ans à Semesotra et ensuite au SPMT, donc je n'ai pas changé de service, j'ai juste fait une petite incursion en France quelques mois dans un service de médecine du travail.

Autre expérience en dehors de la médecine du travail ?

Et bien... en médecine générale, je ne me suis jamais installée, j'ai fait des remplacements de médecine générale et en France on devait travailler 2 ans dans un centre hospitalier et j'ai travaillé à Valenciennes pendant 2 ans pour terminer mes études. Oui, c'était un temps plein comme interne en fait, comme assistante où là on avait une activité de médecine générale.

Quelle est votre fonction au sein de la société ?

Je suis coordinatrice médicale et médecin du travail.

Votre statut ?

Indépendant.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

Oh, j'avais postulé à plusieurs endroits et je regardais un poste qui n'était pas très éloigné de mon domicile. J'avais le problème de langue vu que j'habite en Flandre et que je devais travailler en Wallonie du fait que je ne parlais pas encore le néerlandais à l'époque.

Via quel canal (moyen de communication) avez-vous été recrutée ?

Ah, j'ai téléphoné au Ministère et je suis tombée sur un gentil monsieur qui m'a donné toute la liste des services de médecine du travail et puis voilà. J'ai vu que Semesotra était plutôt dans le Hainaut et j'ai postulé. Et il y avait un poste à pourvoir à une demi-heure de chez moi, donc j'ai commencé là.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ? Quelles ont été vos impressions ?

Oh, j'ai eu un entretien un samedi matin et ensuite j'ai été recrutée comme ça. C'était la bonne époque. On a fait top là et on a tapé sur la main et puis voilà. C'était le temps où la parole avait de la valeur.

Et vos impressions ?

Oui, c'était sympathique, voilà. On avait beaucoup de liberté et on a pu s'organiser, j'ai pu m'organiser en fonction de ce que j'attendais moi de mon travail.

Comment s'est passée votre intégration auprès des collaborateurs de l'entreprise ?

Oh, ça s'est passé très bien vu que j'étais toute seule à Mouscron, j'ai dû m'intégrer toute seule comme une grande. On m'a donné un stéthoscope et on m'a dit « voilà les papiers que l'on utilise ». Katia m'a un peu expliqué la protection maternité et j'ai démarré parce que je remplaçais un médecin qui était souffrant et en décembre on devait faire encore je ne sais pas combien, 300 examens que j'ai fait en un mois, donc voilà, j'étais partie. J'avais quand même mon diplôme, je n'étais pas en formation. J'avais d'abord passé mon diplôme et je connaissais déjà la législation belge. Je fais encore partie du vieux diplôme qu'on pouvait faire en un an, donc j'ai fait 2 mois de stage à Valenciennes et puis après j'ai intégré Semesotra et j'avais déjà mon diplôme.

Recommenceriez-vous cette expérience de travail ?

Oui, mais pas dans les conditions actuelles. Dans les conditions d'avant, oui.

Seriez-vous prête à postuler de nouveau ?

Oui, oui, franchement. Si, si, oui le même métier. On est le 5 avril, je ne sais pas dans quelque temps. Rire. Je vais dire de manière générale, en voyant l'évolution de la médecine du travail indépendamment de tout ce qui peut se passer dans notre entreprise, je me poserais des questions vu l'évolution que je pressens dans les années qui viennent, pour la Belgique en tout cas. Je reverrais peut-être mon jugement mais pour l'instant, je le referais sans hésiter. Je suis très heureuse dans mon travail.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ? (sentiment d'appartenance, fierté, affectivement attaché(e), liens familiaux, moralement incorrect, sentiment de culpabilité ou

de trahison, obligations, pas d'autres choix, les relations professionnelles collègues/entreprises clientes, ...)

Les entreprises, les affiliés. Je suivrais plutôt les affiliés que les collègues, ça c'est évident parce qu'on travaille tous les jours avec ces gens-là, plus qu'avec les collègues mais ça vient peut-être de ma situation particulière où je suis dans un centre à l'extérieur. Je dirais qu'indépendamment de la taille de l'entreprise, on a... oui, on construit quelque chose sur de nombreuses années et on... ce n'est pas notre bébé hein, je n'ai pas de... ce n'est pas ma propriété mais bon, c'est comme toute personne qui travaille dans une entreprise, à un moment il dit « j'ai construit quelque chose ». Je n'ai pas ce sentiment avec Semesotra ou SPMT. J'ai plus ce sentiment avec les entreprises extérieures avec lesquelles j'ai collaboré depuis toutes ces années. C'est un sentiment bizarre et particulier, on devrait être plus attaché à son service. Maintenant, je suis attachée aux gens qui travaillent à Semesotra ou SPMT mais on me demanderait de choisir... on voit les gens tous les ans, il y a des gens ça fait 15 ans que je les vois tous les ans, c'est comme si j'étais leur médecin généraliste un petit peu... et je passe plus de temps dans ces entreprises et c'est ça qui fait... je mange avec eux, je suis plus proche, paradoxalement, des affiliés que... c'est certainement le fait qu'on est un peu excentré, comme pour Florence aussi, elle est sur Bruxelles, c'est particulier. Maintenant, j'ai peut-être des collègues qui n'ont pas ce sentiment, hein, mais j'ai l'impression quand même que ça reste professionnel. On est des médecins d'entreprise en inter-entreprises.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Faire mon chiffre. Rire. Non, mais on a quand même ses objectifs, on a un nombre de personnes à voir, je garde quand même ça à l'œil. Maintenant, mon objectif de la journée, c'est de faire ma journée et de répondre aux besoins qu'ils soient en urgence ou sur le plus long terme. C'est vrai que sur le plus long terme, c'est voir tout le monde d'une entreprise à la fin de l'année, d'avoir répondu aux attentes des affiliés et puis, oui, d'avoir fait mon travail correctement. Si je dois faire des visites médicales, je dois les faire correctement et le soir, ça doit être fini, ça c'est mon but de la journée. Et donc, je fais ça avec beaucoup de plaisir.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

Le clientélisme et le... actuellement, la tendance à effectivement privatiser la médecine du travail. Moi, j'estime qu'en médecine du travail, on a un rôle et on va avoir un rôle de plus en plus important au niveau social et on nous retire tout ça petit à petit pour intégrer une notion de... économique qui ne me plaît pas. Je trouve qu'on va y perdre beaucoup. C'est ma vision de médecin, sans doute, qui m'obscurcit les sens.

Quand vous dites clientélisme, vous pouvez développer ?

De plus en plus d'employeurs qui exercent des pressions pour changer des remarques que nous on va avoir faites, par exemple. Des remarques aussi de la Direction qui vont aussi dans le sens des employeurs parce que c'est un client. Et moi, je n'ai jamais eu cette notion-là, je gère ça depuis 16 ans sans avoir de problème. On sait gérer ça, on doit expliquer aux employeurs notre rôle et on est actuellement dans une position assez inconfortable entre une législation qui a été écrite pour le travailleur et une situation économique qui met l'employeur à mal et je comprends l'employeur qui a des difficultés et qui veut qu'on fasse plus de sélection alors que nous on n'a pas le droit de le faire et c'est cette antinomie qui me gêne actuellement et on n'est pas aidé, par l'inspection ou par d'autres instances. C'est un peu la médecine en général qui est rattrapée par l'économie donc... on devra s'y faire.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Je vais faire la grève. J'ai pensé faire la grève de la faim. Rire.

Si, je réfléchis parfois, me dire « comment on pourrait changer les choses, nous, pauvres médecins qui... »... il y a 15 ans, on faisait tout, après il y a la gestion des risques qui est arrivée en disant « nous, on va vous faire des trucs ». En fait, ils font tout de leur côté et on reste quand même tout seul par rapport au problème et quand on a un problème, ils n'ont jamais le temps. Maintenant, il y a ce clientélisme qui arrive où de plus en plus on propose des trucs mirobolants aux employeurs, des formations, des machins, des trucs et nous on reste quand même là. On n'arrange pas notre travail à nous, c'est ça qui est gênant actuellement. Et pour l'instant, des solutions, je n'en vois pas. J'ai pensé écrire une lettre ouverte, s'ils m'énervent bien, je ferai peut-être bien ça un jour pour témoigner. Au moins, je vois en France, il y a beaucoup de littérature sur le sujet, des médecins du travail qui prennent la plume... il y a Nathalie Rombeau qui a écrit dernièrement un livre sur son expérience dans une grande surface où il y avait des gros problèmes et elle n'a trouvé que ce moyen-là pour témoigner de la souffrance des travailleurs et de sa souffrance à elle. Non, on n'a pas beaucoup de moyens nous pour nous exprimer, on n'a pas de syndicat en médecine du travail, on n'a pas vraiment de syndicat... l'APBMT n'est pas un syndicat, il n'y a que les directions qui sont au pouvoir donc... vraiment, la voix des médecins du travail de base, il n'y a

personne qui la transmet aux instances dirigeantes et comme il y a toutes des guerres d'influence, je ne vois pas ce que je ferais beaucoup.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Oui, mais je le mesure par le retour des gens. On a très peu de mesure de notre travail puisque ce n'est jamais bon, vu qu'on ne fait jamais nos chiffres et tout ça. On n'a pas de mesure positive, je vais dire, dans notre propre service. La seule satisfaction, c'est quand les gens nous disent « merci Docteur ». C'est la seule chose qui... et l'employeur parfois qui dit « merci, on a bien travaillé » ou « vous nous avez sorti d'un guêpier » mais... ce sont les seuls moyens d'évaluer notre activité mais ça me suffit, moi.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Il y a certainement des outils qui permettent de dire ce qui va et ce qui ne va pas. Maintenant, ils vont dire plus facilement ce qui va. Hein, tous les ans, on ne va pas demander « que pensez-vous de votre médecin du travail », en règle générale quand on a fait la... le truc Calidat là, ils disent que globalement ils sont contents de leur médecin du travail, bon ça c'est une mesure qu'on peut avoir. Maintenant, on va mesurer plutôt quand ça ne va pas. Je le dis moi, le meilleur niveau c'est quand quelqu'un revient et me dit « oui, Docteur vous m'avez trouvé ça ou merci »... il y a une dame, il n'y a pas longtemps, une simple femme de ménage d'un CPAS, bien je me suis débrouillée pour elle parce qu'elle était vraiment dans le trou et il n'y avait plus personne qui savait quoi faire pour elle. Et bien, je l'ai aidée et l'année suivante elle m'a dit « merci Docteur, il n'y a personne qui a fait ça » et bien oui, moi ça me suffit pour être contente de moi et pour mesurer que je ne fais pas les choses d'une trop mauvaise façon.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Oui, je serais prête. Si on ne me laisse pas faire ce pourquoi je suis faite. Rire. Si je n'ai plus la liberté d'agir par rapport à ce qui me semble juste dans mon métier. Si on me bouffe mon espace libre, si on me cantonne dans mon bureau médical et qu'il y a quelqu'un au-dessus de moi qui vient me dire que mes chiffres ne sont pas bons et qu'il va falloir que je change, là oui je parterais, sans hésiter. J'ai besoin de liberté, j'ai besoin... on m'a élevée comme ça, je pense que la plupart des médecins sont éduqués comme ça. C'est ce que j'ai dit à Florence, ça vient de l'Unif, on nous a appris à décider. On décide parfois de la vie et de la mort des gens,

plus dans notre travail en médecine du travail, mais en tant que médecin, on a été formé comme ça, il y a un moment où quelqu'un doit prendre la décision de débrancher une machine ou de faire une réanimation ou de donner un médicament. Quand on donne un médicament, on peut tuer la personne, ça les gens ne se rendent pas compte de la pression que c'est, tous les jours de la responsabilité que c'est... on nous a appris, on nous a coaché pour faire ça. Maintenant, si on nous met dans un bureau et qu'on nous dit maintenant tu vas faire des visites médicales, peut-être que la nouvelle génération ne va pas avoir de problème avec ça, moi, j'en verrai, j'ai besoin de voir mon travail dans la globalité, dans l'ensemble. Dans n'importe quel livre de management, c'est inscrit, quand on donne de la latitude aux gens, ils vont mieux travailler que si on parcellise la tâche. Or pour l'instant, nous c'est ce qu'on fait, quand on a un petit peu d'intérêt en médecine du travail, bon par exemple, demain moi je vais faire une visite des lieux de travail dans un labo, il ne me viendrait pas à l'idée d'aller faire la visite sans avoir vu les produits à l'avance, sans avoir préparé, sans avoir regardé si les travailleurs avaient des soucis, donc c'est tout ce que j'ai fait avant d'aller demain à la visite des lieux de travail. Un type de la gestion des risques, il ne va pas faire ça. Il va aller faire la visite et après il va dire « ah, qu'est-ce qu'il y a ». On a une vision complémentaire des choses et on doit me laisser mon espace libre sinon je m'étirole... comme une plante...

Je vous rassure, vous n'êtes pas l'exception, Docteur !

Mais je ne pense pas. Mais je pense qu'on est le produit de son éducation. Si vous voulez des médecins du travail différents, il faudra nous éduquer de manière différente.

Maintenant, est-ce qu'un médecin du travail est formé pour faire du commerce ?

On n'a rien qui nous a préparé à ça. Aucun médecin.

Est-ce que les deux domaines sont compatibles ?

Maintenant, on devra, c'est indispensable et c'est indissociable parce que sinon on reste un rêveur. Maintenant, on vit dans une société où l'un a pris le pas sur l'autre, on le voit en médecine curative aussi. Moi, je vois mes amis qui sont dans le curatif, ils ont des problèmes, maintenant, c'est les pharmaciens qui leur disent « voilà, tu donneras tel médicament ». Bon, on a compris... on n'a plus de liberté de prescrire... et comme les médecins ne sont pas habitués à défiler dans les rues et à être tous ensemble, bon on se laisse faire. C'est au détriment de la société, moi j'en suis persuadée mais...

Pourquoi avez-vous quitté le service précédent ? Citez les raisons qui ont déclenché votre départ.

Oui, j'ai fait une petite incursion en France mais sinon, je n'ai pas fait réellement d'autres services en Belgique. Je n'ai jamais quitté mon entreprise.

Interview 27

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

41 ans, sorti de l'ULB en 1996, médecin du travail depuis 2000, au SPMT (Semesotra) depuis 2000. Voilà, je combine la médecine du travail et la médecine générale.

Et donc, vous avez un statut d'indépendant ?

Oui, avec un statut d'indépendant.

Aviez-vous eu une première expérience dans un autre service ?

Oui, j'ai fait pendant deux ans un stage en tant que stagiaire au CBMT entre 1997 et 1999.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

Premièrement, la proximité. Etant tournaisien et que c'est une entreprise, une société tournaissienne donc ça, c'est la première chose. Et deuxièmement, clairement l'organisation du travail, la façon dont on gère la médecine du travail au SPMT (Semesotra) par rapport à ce qui se passe ailleurs, c'est-à-dire essentiellement l'indépendance que l'on a par rapport à nos firmes, par rapport à nos clients et par rapport aux travailleurs. Le fait de gérer aussi le pot complet entreprises, visites des lieux de travail, contacts patrons et les travailleurs des firmes... et le fait de gérer avec quand même une grosse indépendance, une grosse autonomie et voilà, moi c'est ce qui me convient le mieux dans cette activité-là.

Et dans le SEPP précédent ? Pourquoi ce n'est pas pareil ?

Parce que ce n'est pas comme ça que ça se passe ailleurs. Ça peut se passer comme ça dans des firmes... dans des sociétés d'entreprises, ça peut-être... mais clairement dans des services inter-entreprises, de ce que j'en sais et de ce que j'ai vécu, ce n'est pas comme ça que ça se passe. Ici, on n'est pas dans un bus où on voit tout et n'importe quoi, ici on gère vraiment un portefeuille de firmes et moi c'est ce qui me convient surtout avec la vision à long terme, donc se dire que ce n'est pas juste ponctuel pour un an ou deux. On a vraiment une politique qu'on veut mettre en place à long terme avec un contact, enfin moi c'est ce qui me plaît, c'est de connaître finalement un peu tout le monde dans l'entreprise et les travailleurs, au fil des années, de les revoir et de pouvoir mettre des choses en place parce que de nouveau, il y a ce suivi à long terme qui compte. Il y a ça et alors, l'organisation du travail, comme je le disais. Moi, je trouve que notre organisation du travail telle qu'elle est proposée aux indépendants

comme moi correspond tout à fait à ce qu'il faut faire en médecine du travail. Moi, je ne suis pas d'accord d'être bloqué comme ça d'autorité entre 8h30 et 12h et puis prendre une pause le midi, puis 13h à 16h pour faire des horaires de bureau, moi je ne trouve pas que ça correspond à la médecine du travail. Je trouve qu'un médecin du travail se doit aussi d'être disponible parfois sur l'heure de midi et se doit parfois de travailler le soir et quand il doit travailler, il ne doit pas venir prester pour prester. Et de nouveau, je parle de ce que j'ai connu au CBMT, pour l'anecdote, j'étais médecin du travail dans les GB et on m'interdisait de travailler quelque part sur l'heure de midi, or c'était le seul moment où je savais voir les directeurs de magasin, or c'était mon heure de table. Par contre, on m'a imposé d'être là à 8h du matin quand ils mettaient en rayon. Je trouve que ça ne correspondait pas du tout, enfin il fallait une fois de temps en temps les voir travailler, mais ça ne correspondait pas à la réalité vraiment du médecin de la médecine du travail. Enfin voilà, c'est l'organisation du travail que je trouve vraiment nickel par rapport au terrain et par rapport à ce qui se passe et par rapport à ce que moi j'ai envie de vivre.

Via quel canal (moyen de communication) avez-vous été recruté ?

C'était le fils du Docteur XXX qui était un copain et... voilà, c'était relationnel et qui m'a dit qu'ils cherchaient un médecin du travail et voilà.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ? Quelles ont été vos impressions ?

Bien, enfin il y avait un besoin et moi j'étais encore jeune à l'époque, enfin je le suis encore, mais c'était... voilà, je découvrais et comme dans tout ce qu'on découvre au début et bien il fallait un petit peu s'adapter à la fonction parce que j'étais encore stagiaire à l'époque et je n'avais connu que le CBMT mais... bien. Moi, j'étais content parce que je découvrais une société plus familiale, ce qui correspond plus à ma façon d'être. Je quittais quand même une énorme boîte pour me retrouver dans quelque chose de plus familial et... encore une fois, enfin moi c'est ce que j'apprécie.

Comment s'est passée votre intégration auprès des collaborateurs de l'entreprise ?

Pas de problème. De nouveau, il y avait le besoin aussi, donc on n'est pas dans un système où on va piquer le travail d'un autre, où on... à partir du moment où il y a le besoin, ils sont contents de voir quelqu'un de jeune arriver et qui peut un peu les soulager, il y avait une sorte de stress en moins par rapport à ce qu'il fallait assumer, donc... par rapport aux collègues, il n'y a vraiment eu aucun problème, quoi. Ce qui était peut-être un peu difficile à l'époque et un tout petit couac si on peut parler de ça comme ça, c'est que... j'étais quand même assez

régulièrement un peu en retard et un peu en retrait parce que j'habitais Bruxelles, je travaillais encore à Charleroi et j'avais un part-time ici à Tournai et ça faisait un peu beaucoup dans les déplacements. Ça, plus les cours, plus... je faisais encore des remplacements de médecine générale, plus l'hôpital psychiatrique, donc j'avais quand même beaucoup de choses et c'est vrai qu'au début, il fallait trouver un petit peu son créneau horaire. Donc je vais dire, la difficulté elle était un petit peu plus là parce que c'était une période un peu fatigante... parce qu'en plus je faisais la radioprotection, j'avais de l'ergonomie, enfin j'avais encore beaucoup de cours à Bruxelles, je travaillais à Charleroi, j'habitais à Bruxelles et je travaillais ici à Tournai, donc... c'était un peu compliqué, plus les mémoires, enfin bref, une vie d'étudiant et de travailler en même temps, ce n'était pas toujours simple.

Recommenceriez-vous cette expérience ?

Oui, tout à fait.

Conseilleriez-vous un proche, un collègue, un parent qui voudrait faire le même métier ?

Oui, je le fais d'ailleurs, oui tout à fait. Maintenant la médecine... ça a changé quand même parce maintenant... moi, je trouve que c'est quand même pas mal d'avoir l'expérience de la médecine du travail et de la médecine générale. Maintenant, on veut vraiment différencier les deux. Moi, je trouve que sur certains points ça peut être complémentaire... donc voilà, maintenant il faut savoir que quand on se lance en médecine du travail, on se lance dans une carrière de médecine du travail et on ne fait plus rien d'autre à côté. C'est parfois un peu dommage de ne pas avoir toutes les expériences mais voilà... non, non. Moi, ce que je... encore une fois, le seul message que je veux vraiment faire passer, c'est que je trouve qu'on a vraiment une bonne organisation du travail et j'espère qu'on n'y touchera pas parce qu'on parle de fusion et toutes ces choses-là... moi, les grosses entreprises j'en ai connu pendant deux ans et je n'ai pas envie de revivre ça. Je trouve que vraiment notre organisation avec cette indépendance, cette autonomie par rapport aux firmes, cette organisation horaire... attention parce qu'il faut ouvrir aussi la souplesse horaire... parfois, j'entends aussi certains jeunes qui commencent et qui disent « moi à 16h j'ai fini, moi je ne travaille pas le samedi matin », ça ne correspond pas non plus à la réalité de la médecine du travail. Il faut parfois aussi se dire... aller passer des soirées parce qu'il y a des pompiers volontaires, aller passer des samedis matin parce que c'est une réalité du travail qu'il faut parfois pouvoir assumer donc... voilà. Mais... encore une fois, si on peut continuer sur ce créneau-là... moi, oui je conseille vivement parce que c'est épanouissant.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ? (sentiment d'appartenance, fierté, affectivement attaché(e), liens familiaux, moralement incorrect, sentiment de culpabilité ou de trahison, obligations, pas d'autres choix, les relations professionnelles collègues/entreprises clientes, ...)

Et bien, j'en reviens à l'organisation du travail, décidément je tourne autour de ça mais... il y a ça et le... et encore une fois, le fait d'être lié quand même vraiment aux entreprises. Ça me ferait du mal de quitter clairement des gens avec lesquels on a mis des choses en place, avec lesquels on a fait des choses et... ils ont tous mon GSM, quoi. Que ce soit même parfois le week-end, je pense à une zone de police qui m'appelle régulièrement le week-end, ça ne me dérange pas parce que ça fait partie du job et voilà. Ce qui me manquerait vraiment, c'est de garder ce contact privilégié que j'ai réussi à établir au cours du temps.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Les choses importantes, et bien disons qu'il faut que... enfin moi, en ce qui me concerne, il faut une organisation hebdomadaire, journalière qui soit bien ficelée. Les choses qu'on annule en dernière minute ou bien on s'attend à travailler trois heures et finalement, on ne travaille qu'une heure ou inversement, on rajoute des choses comme ça en dernière minute, c'est parfois un petit peu fatigant parce que j'ai une vie professionnelle très organisée parce que je fais beaucoup de choses donc... voilà, c'est vraiment... l'organisation, le planning... pour moi, c'est la chose la plus importante.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

Ce qui me déplaît le plus, c'est que la place de la médecine préventive n'est pas encore bien acceptée par tout le monde et donc... quand quelqu'un vient avec des pieds de plomb à la visite médicale ou quelqu'un ne veut pas se déshabiller ou on sent vraiment la personne qui est aigrie ou l'absentéisme, enfin voilà, ... c'est vraiment le côté reconnaissance du travail du médecin du travail, de la médecine préventive en général qui me fatigue.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Et bien, je pense qu'encore une fois avec cette proximité et la connaissance des travailleurs et des firmes... ça se met en place. Je vais dire, les gens qui viennent avec des pieds de plomb, c'est en général des gens soit qui ne sont jamais venus ou qui ne sont venus qu'une fois ou qui ont connu autre chose et... en général, les gens qui reviennent, ils se rendent compte qu'on peut faire des choses et... voilà. Moi, je crois que c'est vraiment... la façon je pense d'y remédier c'est, encore une fois, d'être lié vraiment à ses firmes.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Oui, bien sûr. Oui, oui, tout à fait, ... enfin, c'est tous les jours où on découvre à la fois des problèmes de santé mais aussi des problèmes dans le monde du travail en général et... on met des choses en place et on essaie d'apporter des solutions à la fois pour le travailleur et pour le patron et pour le bon fonctionnement de la firme.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Oui, oui, bien sûr, mais de nouveau c'est le fait d'être lié aux mêmes firmes. Au fil des années, on se rend compte que des choses ont été mises en place, parfois quand on a le nez dans le guidon, on ne se rend pas compte mais quand on se retourne et qu'on voit un petit peu la façon, parfois bêtement, dont on est accueilli et reconnu quand on arrive... ça m'est encore arrivé hier quand j'ai été à la zone de police de Beloeil, et bien, tout le monde me connaît, il y a ma tasse de café qui m'attend et enfin... mais voilà, il y a vraiment... oui, oui, on se rend compte du travail accompli. Parfois, on se rend compte du travail pas accompli aussi parce qu'il n'y a pas de la bonne volonté non plus, il y a aussi... c'est du donnant-donnant, si les gens sont réfractaires, on ne sait pas aller contre leur gré, encore une fois, on est dans de la prévention et dans les avis, donc voilà.

Seriez-vous prêt à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Si on change l'organisation du travail. Si de but en blanc, comme ça, on change mon statut, qu'on me dit d'office je dois être salarié et venir prester mes 40 heures au bureau par semaine, donc voilà... mon statut, l'organisation en général. Si je me rends compte quand même que le côté familial disparaît parce que ça, j'y suis attaché... je ne quitterais pas si ça ne change pas mais si je vois vraiment un gros changement dans la mentalité et... encore une fois, dans l'organisation du travail, oui, parce que, encore une fois, j'ai le choix, j'ai d'autres cartouches, j'ai la médecine du travail, j'ai la médecine générale, donc... ce n'est pas du tout dans mes intentions mais je serai vigilant sur le fait qu'on ne touche pas à ce qui me tient à cœur c'est-à-dire, encore une fois, à l'organisation du travail et le côté familial du SPMT Tournai.

Pourquoi avez-vous quitté le service précédent ? Citez les raisons qui ont déclenché votre départ.

D'abord la proximité, de un. De deux, un peu la frustration quand même du travail... parce que, encore une fois, enfin voilà je l'ai déjà dit, en termes d'organisation, en termes de planning, en termes de contacts humains, ce n'est pas ce que je recherchais, quoi.

Interview 28

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

Alors, donc... je suis née en 1955. J'ai fait mes études de médecine, puis j'ai travaillé 2 années comme assistante à l'hôpital CHR ici à Namur et puis j'ai travaillé dans un laboratoire pendant une dizaine d'années et pendant que je travaillais en laboratoire, j'ai fait ma formation en médecine du travail et toxicologie et puis j'ai atterri ici comme médecin du travail quand j'ai eu fini ma formation. En cours de route, j'ai encore fait la tabacologie, voilà. Donc, ça fait maintenant 21 ou 22 ans, c'est ma 22^{ème} année ici au SPMT comme médecin du travail.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SPMT ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

A l'époque donc, moi je ne devais pas faire de stages, je devais faire des visites d'entreprise mais je ne devais pas faire de stages pour faire la médecine du travail et donc j'ai atterri ici parce que... d'abord, c'est dans ma région, je n'habite pas très très loin et que... en fait, quand j'ai voulu commencer comme médecin du travail, il y avait deux places disponibles. Il y en avait une chez ArcelorMittal et une ici et en fait, c'était le Docteur Jean Jacques, je ne sais pas si vous l'avez connu, qui quittait ici pour aller prendre la place chez ArcelorMittal et moi j'ai pris la place qui se libérait ici, donc voilà. C'était l'opportunité qui se présentait dans la région et ça m'intéressait, voilà. En plus, ils cherchaient quelqu'un pour remplacer le Docteur Jacques au CHR et j'avais déjà travaillé au CHR puisque j'avais été assistante là-bas, donc je connaissais l'endroit.

Via quel canal (moyen de communication) avez-vous été recrutée ? Connaissiez-vous le SPMT ?

Absolument pas. Non, je ne connaissais pas. Je ne sais même pas si j'ai ouvert un journal ou si... je ne me rappelle même plus comment j'ai appris... pour moi, c'est le bouche à oreille.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ? Quelles ont été vos impressions ?

Oh, cela a été très simple, c'était le Docteur Vanlanduyt qui m'a reçue en entretien et il m'a demandé si j'avais déjà travaillé comme médecin du travail, donc il m'a demandé mon parcours, mes antécédents et il m'a demandé si je connaissais le CHR, ça tombait bien puisque je le connaissais bien. Et il m'a dit « vous remplissez le profil » et puis je crois que le

lendemain ou le surlendemain je commençais. C'était très rapide et j'ai gardé une bonne impression.

Comment s'est passée votre intégration auprès des collaborateurs de l'entreprise ?

Aucun souci. Disons que moi, depuis que je travaille ici au SPMT et anciennement au service provincial puisqu'on avait fusionné, mais depuis que je travaille ici, je suis un petit peu, comment est-ce qu'on dit, un peu l'outsider parce que je ne suis quasi jamais ici. Je ne fais jamais de consultations ici au SPMT, en tout cas à la division, donc je suis essentiellement au CHR parce que j'ai déjà 1300 travailleurs au CHR et le restant c'est au Centre de Santé de Ciney et donc je suis toujours en centre extérieur mais ça n'empêche que je n'ai jamais eu de problème d'intégration parce que j'ai toujours eu de bons contacts avec les autres. On était quand même 2 ou 3 à être entrés dans la même année, donc il y avait des nouveaux avec moi et à l'époque, il faut le reconnaître, le Docteur Vanlanduyt avait le souci de chacun et il se tracassait de savoir si tout le monde... si ça se passait bien pour tout le monde, si on était bien intégrés et donc je pense que d'office il s'arrangeait pour qu'on ait des contacts entre nous. On avait des réunions, je crois que c'était mensuel, des réunions entre médecins donc on se voyait régulièrement donc... donc, c'était impeccable.

Recommenceriez-vous cette expérience ou seriez-vous prête à postuler de nouveau au SPMT ?

Sans souci, je résigne illico, oui sans la moindre hésitation.

Conseilleriez-vous un proche, un collègue, un parent qui voudrait faire le même métier ?

Rire. S'il avait dû postuler il y a 22 ans, oui. S'il doit postuler maintenant, je ne suis pas sûre que je lui conseillerais. La question est épineuse et la réponse n'est certainement pas claire... en tout cas, dans la période actuelle assez mouvementée, je ne suis pas sûre que je lui conseillerais. Maintenant, je ne suis pas sûre que l'herbe soit plus verte dans un autre service externe, mais donc je ne suis pas... enfin si, il y a des services qui sont bien pire, ça on est bien d'accord et on ne citera pas de noms... Rire ...mais je ne suis pas sûre qu'il y ait des services qui soient meilleurs et je pense que... à choisir dans tous les services externes, c'est quand même dans celui-ci où... qu'on privilégie encore la qualité du travail et donc... si vraiment, il sortait aujourd'hui et qu'il cherche une place, je lui dirais oui, postule quand même au SPMT donc... parce que dans les autres services, ça devient vraiment très difficile, voilà.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ? (sentiment d'appartenance, fierté, affectivement attaché(e), liens familiaux, moralement incorrect, sentiment de culpabilité ou de trahison, obligations, pas d'autres choix, les relations professionnelles collègues/entreprises clientes, ...)

Jusqu'à présent, je dis bien jusqu'à présent, jusqu'au jour d'aujourd'hui, la qualité... enfin les possibilités qu'on me donne de faire du travail de qualité... des consultations qui sont chargées mais qui ne sont pas hyper-chargées, donc je ne fais pas de l'abattage, j'ai encore les possibilités d'avoir un contact avec les travailleurs, ce qui est vraiment important, surtout que comme moi j'ai les mêmes entreprises depuis plus de vingt ans, il y a aussi une relation qui s'est établie entre les travailleurs et c'est important de la maintenir, avec les employeurs aussi, et donc j'ai encore le temps de faire de la communication avec les travailleurs et avec l'employeur et donc c'est ça qui me retient parce que je sais qu'ailleurs ce n'est plus possible du tout. Donc, c'est un environnement qui permet un travail de qualité et de bonnes relations... ici, je touche du bois et je pense que je ne me trompe pas, je n'ai aucun problème avec personne, je m'entends bien avec tout le monde et... que ce soit avec les médecins ou avec les administratives ou avec le personnel infirmier donc... voilà. C'est les bonnes relations que j'ai avec les collègues et la bonne qualité de travail que je peux espérer fournir.

Ce ne sont pas forcément vos entreprises ?

Oh si, aussi. Je serai très claire là-dessus aussi, je perdais pour une raison ou pour une autre le secteur de Ciney, je n'en ferais pas une maladie, par contre je perdrais le CHR, ça... parce que c'est un petit peu mon bébé, quoi. J'ai fait... j'ai instauré plein de trucs comme des commissions de reclassement et des histoires comme ça et que... bon, il quitterait parce qu'un autre service présenterait des rabais et que ça les intéresserait... ou pour une raison ou pour une autre on ne serait plus d'accord, je serais vraiment très triste, effectivement... et que j'aime beaucoup le secteur hospitalier.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

La relation que j'ai avec les travailleurs, pour moi c'est primordial. Et donc, si on me demande d'aller vite et de rester 30 secondes avec le travailleur, c'est plus du travail. En priorité, c'est d'avoir une bonne relation avec les travailleurs et avec les affiliés, sans ça je ne peux pas continuer et je pense que... je travaille peut-être un petit peu plus lentement que les autres parce que... justement, après vingt ans les gens me connaissent et... il y a une relation de confiance qui s'est établie et je n'aurais plus cette relation de confiance, je crois que ce serait inquiétant pour moi.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

Ce que je n'aime pas, c'est de travailler dans l'urgence... donc, travailler dans l'urgence, je n'aime pas et alors... faire trente-six choses en même temps, ça je suis incapable de faire trente-six choses en même temps et donc... si on me demande de faire une consultation, de répondre au téléphone, de traiter un cas problématique en même temps, c'est foutu, je fais tout à moitié. Et donc j'aime bien de me mettre à fond dans un truc et puis de passer à autre chose, mais pas de faire trente-six choses en même temps. Sinon pour le reste, jusqu'à présent ça m'a toujours amusé de venir travailler, donc j'espère que ça va continuer.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Si on me laisse travailler... faire ma consultation et puis m'interpeller sur autre chose après, il n'y a pas de problème. Si on me demande de faire beaucoup de choses en même temps, ça ne marchera pas donc... c'est simplement parce que j'ai besoin d'être sûre d'être structurée et organisée... c'est comme ça, c'est dans mon caractère et que je suis plus lente donc... si je me sens acculée à devoir faire quelque chose, ça ne va pas.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Oui, de plus en plus. D'abord... pour les gens qui sont en bonne santé et à qui on dit « c'est très bien, vous êtes apte à travailler » et bien, comme ils sont en bonne santé, le plus souvent c'est le seul examen médical qu'ils ont sur l'année et donc c'est quand même utile de faire un bilan de santé même si c'est pour dire « tout va bien, il n'y a pas de problème », donc ça, c'est une première chose. Je pense que même quand tout va bien, on est utile. Deuxième chose, c'est qu'en plus de la médecine du travail maintenant on fait de plus en plus de la santé publique et que donc on leur rappelle « faites attention, vous êtes trop gros, il faut maigrir, ayez une meilleure qualité de vie, reposez-vous, faites du sport » et donc, on fait de la santé publique et dans ce cas-là on est utile aussi et, à l'heure actuelle maintenant où les gens ne sont pas bien, ... , les relations dans le travail deviennent très difficiles, la surcharge de travail,... les entreprises qui fonctionnent à la rentabilité et donc les gens ne sont pas bien et le fait de venir nous en parler et bien,... déjà d'avoir une oreille qui écoute ça, ça les aide. Donc je pense que dans tous les cas, on est utile.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

On n'a pas de possibilités d'établir des statistiques, c'est ça le drame chez nous. C'est que comme on n'a pas encore les dossiers informatisés, on ne sait sortir aucune statistique. On ne sait pas dire,... voilà,... on a introduit plus de dossiers au Fond, des histoires comme ça. Par

contre, là où je sais que ça fonctionne bien parce que j'ai des contacts avec l'AWIPH, c'est que par nos interventions, en tant que médecin du travail, on tance un peu l'employeur pour qu'il ait son quota de travailleurs handicapés qu'il embauche. Donc, je pense que oui, on est utile et ça se voit dans les faits. De plus en plus de travailleurs handicapés sont intégrés dans une population de travailleurs non handicapés ou bien valides. Donc, je pense que c'est utile. Maintenant, c'est vrai que j'ai les affiliés depuis tellement longtemps que... je vois l'entreprise évoluer. Par contre, c'est vrai que dans des plus petites entreprises où je vais moins souvent, des petits CPAS, des histoires comme ça,... bon, je connais le Président du CPAS, je connais le secrétaire mais les contacts sont différents parce que... y a pas beaucoup, en général, c'est une entreprise qui ne tourne pas trop mal et donc... mais le train-train se fait un peu depuis des années et donc là, c'est vrai que peut-être il faudrait s'y atteler un peu plus,... et même si tout va bien, aller leur demander si réellement tout va bien et s'il n'y a pas de problème mais... là effectivement on manque de temps. Mais je comprends bien, mais je pense que les interventions positives et c'est vrai que... je sais bien que... il y a eu une année où j'ai quand même hésité et je dois avouer... je suppose que ça ne va pas à la Direction...

Non, pas du tout, toutes les interviews sont anonymes.

C'est parce que, il y a quand même quelques années, je ne sais plus pourquoi... j'avais quand même été regarder un petit peu ailleurs et il y avait dans Namur deux ou trois opportunités et j'avais été quand même jusqu'à l'interview dans un autre service SEPP et c'est très comique parce que j'avais été interviewée par un membre du Conseil d'Administration, par le Directeur du SEPP, qui manifestement s'était renseigné sur mon compte avant et donc avait été se renseigner certainement au CHR et il m'avait posé des questions disant... il y avait des cas d'exemple, « que feriez-vous devant telle situation », etc. Et alors, le membre du Conseil d'Administration a dit « mais effectivement, c'est exact ce qu'on dit sur vous, votre réputation est exacte, vous êtes très sociale et vous vous occupez fort du travailleur, ce qui peut paraître un point négatif pour l'employeur » avait-il dit, parce que vous auriez... vous avez la réputation de vouloir prendre la défense des travailleurs. Et j'avais répondu « non, je ne prends la défense de personne mais quand il s'agit d'aider un travailleur et bien, forcément, je vais jusqu'au bout, je l'aide, même si je vois que l'employeur s'y oppose et freine très fort ». Mais c'est mon rôle aussi d'aider le travailleur mais quand il s'agit d'appuyer l'employeur et bien, je n'hésite pas non plus et donc ça dépend au cas par cas. Donc, je pense que ça aussi, ça fait partie de l'évolution, quand on connaît son entreprise pendant des années et bien il y a des contacts qui se font et... comme on connaît bien la culture de l'entreprise, on peut faire plein de trucs et plein de gens viennent vous trouver en disant « Docteur X, vous connaissez

bien un tel, vous savez bien ce qui se passe dans tel service », donc ça c'est vrai que c'est agréable parce qu'on se rend compte que, d'abord il y a une bonne relation qui s'est installée et il y a un climat de confiance qui s'est installé, ça évidemment on le voit au fil du temps. Le Docteur Vanlanduyt à l'époque disait « avant trois ans, vous ne savez rien faire de bon dans une entreprise, il faut d'abord trois ans pour bien la connaître, pour bien y faire son trou et puis au-delà de la troisième année vous pouvez bien fonctionner » et il a raison, tout à fait raison. Maintenant, il ne faut pas non plus qu'on devienne un instrument et que... parce qu'on se connaît très bien, de dire « oh vous savez, vous connaissez bien l'employeur, est-ce que vous ne voulez pas intervenir », donc il faut vraiment, effectivement, parfois prendre ses distances mais voilà.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Je serais... enfin... l'âge étant là, je pense que j'aurais quand même des difficultés à quitter l'entreprise parce que ça fait beaucoup d'années que j'y suis, donc ça c'est une première chose, mais si l'entreprise devait prendre de mauvaises décisions quant à son élargissement et faire de mauvais choix quant à une collaboration avec un autre service, je pense que je n'accepterais pas n'importe quoi et donc, ça ce serait peut-être un argument qui me ferait quitter le SPMT si la politique du SPMT devait changer. Donc, j'aime bien, jusqu'à présent j'ai toujours apprécié, même parfois avec quelques coups de gueule, mais j'ai toujours apprécié le mode de fonctionnement du SPMT et la culture de l'entreprise mais si ça devait changer, je pense que ce serait une raison qui me ferait bouger, quoique peut-être le CHR me retiendrait. Rire. Je serais vraiment très mal. Rire.

Pourquoi la médecine du travail ?

C'est tout à fait par hasard... c'est par hasard parce que quand j'ai terminé les études de médecine, je voulais faire la cardiologie et, ... il y avait un cours en fin de doctorat et je n'étais pas en ordre utile donc... on était une centaine à passer et il y en avait, je crois, cinquante qui étaient pris et donc j'étais au delà des cinquante et donc j'ai voulu quand même faire la cardiologie et il y avait une possibilité en, disons, une filière ouverte où il fallait trouver soi-même, c'était 5 ans d'hospitalisation, il fallait trouver soi-même les cinq années et donc... trouver les universités qui étaient d'accord pour m'accepter et donc j'avais trouvé deux années au CHR, c'est comme ça que j'ai fait 2 ans en médecine interne au CHR, puis j'avais trouvé les trois autres années et le Ministère, parce que ça doit être approuvé par le Ministère, et le Ministère me faisait chaque fois barrage pour une année et donc, j'ai d'abord fait mes deux premières années et puis... pendant mes deux premières années, chaque fois il

me faisait barrage pour les trois dernières et puis je devais chaque fois trouver autre chose, jusqu'au jour où j'ai jeté l'éponge et j'ai dit « bon ça va, c'est qu'on ne veut pas » et qui garde la filière vraiment universitaire belge. Et donc, j'ai eu un moment où je me suis dit « mais qu'est-ce que je vais faire ? ». Donc j'avais achevé mes deux années et qu'est-ce que je vais faire et encore une fois, c'est vraiment du bol, je ne sais pas pourquoi, j'ai eu la possibilité du jour au lendemain de rentrer dans un laboratoire mais sans me dire je vais faire la biologie ni rien, donc je suis rentrée là par hasard et c'est le médecin biologiste qui m'a dit « mais tu sais, pourquoi tu ne fais pas en attendant, puisque tu ne sais pas quoi faire, pourquoi tu ne ferais pas la médecine du travail » et il m'avait donné la possibilité de travailler et d'aller faire un jour semaine la formation et puis il m'a dit « tant que tu y es, pourquoi tu ne ferais pas la toxicologie », c'est comme ça que j'ai fait la médecine du travail et la toxicologie. Donc, ce n'est pas un choix premier, c'est du hasard, c'est le hasard de la vie qui a fait que j'ai atterri comme médecin du travail mais je ne regrette pas du tout et si j'avais fait la cardiologie, je ne suis pas sûre que je serais arrivée à me marier et à avoir des enfants et donc ici, je suis bien contente. J'ai pu m'occuper de mes enfants enfin... je n'avais pas de garde, je n'avais pas de week-end ou très peu, ça m'a permis de concilier vie professionnelle et vie familiale.

Interview 29

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

J'ai 36 ans, 37 ans cette année et j'ai commencé la médecine du travail ici au SMIL (fusion avec le SPMT) en décembre 2003. J'ai commencé à mi-temps parce que je faisais les études en même temps et puis je suis passée à 4/5. Je suis toujours à 4/5 actuellement.

Quel est votre statut ?

Salariée.

Avez-vous une autre expérience ?

Oui, j'ai fait 2 ans de médecine générale auparavant.

Et dans d'autres SEPP ?

Non, j'ai commencé directement au SMIL.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu au SMIL ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre ?

Je n'ai pas forcément choisi le SMIL, au moment où moi j'ai cherché du travail il y avait moins de possibilités qu'actuellement. Enfin, j'ai postulé un petit peu à différents endroits. J'ai été chez ARISTA aussi où je pouvais être engagée mais c'était pour la région de Bruxelles et ça ne m'intéressait pas. Et puis, je suis venue ici au SPMT et j'avais été aussi dans d'autres entreprises et c'était des copines qui étaient au SPMT et qui m'avaient dit que c'était vraiment très bien. Mais justement, quand elles ont appris que c'était pour le SMIL, elles m'avaient dit de partir en courant mais je suis quand même restée et donc ce n'était pas spécialement le SMIL, c'est plus le SPMT parce que c'était une bonne ambiance de travail, enfin c'est ce qu'on me disait en tout cas, que c'était des horaires corrects, que les consultants qu'on voyait étaient bien et c'est pour ça que je suis venue ici. Et puis quand j'ai été engagée via Monsieur Loneux et Monsieur Mardaga, eux m'ont transférée ici (SMIL) parce qu'il n'y avait pas assez de médecins à ce moment-là. Je les ai rencontrés au SPMT mais c'était pour venir à la division privée.

Via quel canal (moyen de communication) avez-vous été recrutée ?

Spontanément, j'avais postulé dans différents services. Je cherchais un petit peu partout parce qu'à ce moment-là je ne connaissais pas grand-chose. Mais c'est quand même... j'aurais

vraiment voulu venir ici parce que je connaissais pas mal de travailleurs d'ici, quoi. C'est pour ça, mais c'était spontané... enfin, ma lettre était spontanée mais c'était pour être avec d'autres personnes que je connaissais.

Comment avez-vous vécu votre recrutement ? Quelles ont été vos impressions ?

Quand je suis arrivée ici ? La formation, vous voulez dire ?

En général, globalement.

La formation n'a pas été extraordinaire parce comme j'étais à mi-temps vu que je faisais ma formation, je suis allée une semaine, donc 2 jours et demi avec le Docteur Chenot en consultation et puis on m'a lancée toute seule. Donc, c'est sûr que ce n'est pas génial parce que c'est vrai qu'il y a beaucoup de points au niveau examen, etc. par rapport à la médecine générale mais ce n'est pas du tout la même chose quand même que... au niveau législation qu'en médecine générale. Par contre, j'avais des collègues vraiment très gentils et qui étaient toujours là pour répondre à mes questions. Ça, ça a très bien été mais c'est clair que la formation pure donnée par le SPMT n'est pas extraordinaire quand on arrive. Peut-être un peu plus de l'autre côté (SPMT) parce que je pense qu'on leur donne un bouquin avec beaucoup d'informations. Ici, nous on ne l'a pas, enfin, en tout cas, moi je ne l'ai pas eu. Donc ça, ce n'est pas génial mais avec mes collègues, ça s'est très bien passé.

Comment s'est passée votre intégration auprès des collaborateurs de l'entreprise ?

Sans problème. Aucun souci et en particulier le Docteur Demarteau qui a été vraiment d'une grande aide pour moi parce que déjà, il avait beaucoup d'expérience et en plus de ça, il m'a aidée pour mon mémoire parce que je l'ai fait avec lui dans une de ses entreprises et tout a été vraiment nickel mais les autres collègues étaient toujours disponibles aussi de toute façon.

Recommenceriez-vous cette expérience ?

De travailler ici ? Oui, oui je recommencerais.

Seriez-vous prête à postuler de nouveau au SPMT ?

Oui, je serais prête à postuler de nouveau mais c'est vrai que depuis que je suis là, il y a eu quand même pas mal de changements qui ne sont pas toujours dans le bon sens, donc on essaie de faire changer un peu les choses mais globalement oui, en changeant certaines choses, quoi.

Conseilleriez-vous un proche, un collègue, un parent qui voudrait faire le même métier ?

Oh oui, pour ça oui parce qu'il y a des avantages, comme des inconvénients, comme dans tous les métiers mais il y a quand même pas mal d'avantages et je trouve qu'il y a quand même moyen de nouer des liens avec les travailleurs... en tout cas, enfin on essaie quand on a ses entreprises... c'est vrai que maintenant avec la réduction du temps que l'on a parfois, c'est pas toujours évident mais ce côté-là me plaît beaucoup en fait. C'est vrai que c'est ça que j'aimais bien dans la médecine générale, le contact avec les gens, ça me plaisait beaucoup. Maintenant, c'est vrai qu'au niveau de la vie de famille, ce n'était pas évident et ici ça permet de concilier vie de famille et vie professionnelle. Donc, oui je le conseillerais.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ? (sentiment d'appartenance, fierté, affectivement attaché(e), liens familiaux, moralement incorrect, sentiment de culpabilité ou de trahison, obligations, pas d'autres choix, les relations professionnelles collègues/entreprises clientes, ...)

En fait moi je suis... j'ai eu... il faut vraiment beaucoup pour que je change déjà... j'aime bien l'entreprise mais je suis assez stable... donc il faut vraiment... et donc, ce qui me retient, c'est surtout mes entreprises et mes collègues, je dirais. C'est surtout ça qui me retient. J'aurais du mal... ici ça fait 9 ans que je suis ici et j'ai réussi à nouer une relation avec les entreprises, ça se passe vraiment bien et j'ai un contact privilégié avec les travailleurs et bien ça j'aurais du mal à... je pourrais recommencer ça ailleurs mais c'est encore tout redémarrer à zéro et vraiment mes collègues quoi. Mes collègues, ici on est quand même fort proche, donc ce serait... il y a moyen de refaire chaque fois la même chose mais c'est toujours repartir à zéro, donc voilà.

Quelles sont les choses importantes pour vous dans votre travail au quotidien ?

Les choses importantes, c'est encore une fois les relations avec les gens, pouvoir discuter avec eux, pouvoir les aider dans leurs démarches. Le Docteur XXX dit parfois qu'on est un peu trop... enfin tous un peu... que l'on fait un peu trop de social mais pour moi c'est important parce que ça fait partie vraiment du travail, c'est de les suivre dans leurs difficultés, donc quand on voit quelqu'un qui a une visite de routine et bien ça c'est... je vais dire pour eux ce n'est pas... tellement important... enfin si c'est important pour le relationnel mais c'est encore plus quand il y a une reprise de travail, quand il y a des événements particuliers. Quand on a un problème dans une entreprise au niveau social etc. et qu'il y a un problème au niveau harcèlement ou autre, c'est de pouvoir les aider parce qu'on a parfois des gens qui sont totalement démunis. Ou même de discuter avec eux parce qu'il y a la médecine du travail

mais pour moi, il n'y a pas que les risques au travail, c'est très important, mais pour eux, ça fait parfois du bien de parler aussi d'autres choses. Je sais bien qu'on n'est pas leur médecin généraliste mais pour beaucoup ils n'ont pas de médecin attitré. Et donc, c'est ça, c'est de pouvoir aider aussi les employeurs parce qu'on est là pour eux aussi et qu'ils ne nous voient pas tous non plus comme quelqu'un qui est là pour leur nuire. Donc, c'est vraiment le relationnel pour moi qui est important et de pouvoir aider les gens dans leurs différentes démarches, c'est vraiment ça. Et que, pour avoir un peu un relationnel comme la médecine générale sauf qu'on n'est pas leur médecin traitant mais essayer d'aider les gens vraiment comme on peut par rapport à leurs risques au travail, leur expliquer aussi tout ce qu'il y a... dans ma journée, j'essaie toujours de faire comme si c'était la première fois que le travailleur venait et de leur rappeler les risques auxquels ils sont soumis parce qu'il y en a beaucoup qui ont... c'est tellement une routine qu'ils n'y font plus attention, donc parfois c'est bien de rappeler un petit peu tout ça et... sinon si on ne le fait pas et bien on se rend compte que parfois il y en a qui sont depuis 20 ans dans le métier et qui ne sont même pas au courant. Donc, on pense toujours que c'est de l'acquis et ça vaut la peine parfois de le faire. Et puis, ça deviendrait vraiment trop monotone si on faisait tout le temps la même routine. Et puis on remarque qu'en faisant ça, les gens voient que l'on prête attention à eux et sont... et posent plus de questions et se rendent compte un peu plus à quoi sert la médecine du travail. Voilà.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent dans votre fonction ?

Ce qui me déplaît, c'est qu'on essaie de nous faire chaque fois voir plus de personnes en un minimum de temps, donc c'est un peu la surcharge de travail et c'est surtout quand on veut nous faire faire de l'abattage et ça, c'est quelque chose que je déteste. Et je viens encore d'avoir une conversation avec Angelo à ce propos-là parce que YYY, par exemple, nous fait faire fort ça et je n'aime pas que l'on prenne les gens... enfin, c'est faire des visites pour faire des visites, quoi... et cela ça ne me plaît pas du tout... parce qu'on les fait venir parce qu'il faut bien et puis c'est tout... et on n'a même pas le temps de leur expliquer ce qu'il faut... ça, ça me déplaît fortement. Parfois, certaines fois, on a l'impression qu'on se moque un peu de nous au niveau des horaires, surtout de ce côté-ci parce qu'on ne fait pas trop attention... enfin, on veut toujours nous faire voir des gens et c'est tout, que l'on commence tôt, que l'on aille tard, que l'on ait des grands trajets, ça ne les dérange pas du tout. Enfin, je parle pour la partie privée, je ne pense pas que ce soit la même chose dans les autres divisions à ce niveau-là. Mais je dirais que pour le moment, ce qui me déplaît surtout, c'est ça quoi, c'est vraiment vouloir nous faire voir des gens pour les voir parce que YYY a demandé ça et qu'il y a un forfait, qu'il faut en voir 17 par journée et bien allez, on y va et cela ça me déplaît fortement.

Je n'aime pas que l'on se moque des gens en général parce que... que ce soit YYY ou les autres... je sais que parfois il faut qu'on voit des gens un peu plus rapidement quand on est avant un chantier et qu'ils doivent partir... là, ça peut arriver des situations d'urgence mais je n'aime pas qu'on programme des situations comme ça alors qu'on n'a même pas le temps de discuter correctement avec les gens, quoi. Ça, je n'aime pas du tout, c'est surtout ça qui me déplaît, je dirais.

Pensez-vous pouvoir y apporter des améliorations ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

J'essaie, j'essaie, j'essaie de discuter beaucoup mais le problème, c'est que quand on dit quelque chose, c'est toujours pris comme une critique alors que parfois ça pourrait être constructif, donc c'est toujours un petit peu ça le problème. Je ne baisse pas les bras... oui, j'essaie mais c'est vrai que ce n'est pas évident quand on a une Direction qui... dont on a l'impression qui n'écoute pas forcément... si qui écoute mais qui ne fait rien après, donc c'est toujours un petit peu ça le souci. Je parle de la Direction locale ici. De l'autre côté, je n'ai pas tellement de... enfin Monsieur Loneux, je n'ai pas beaucoup de contacts avec lui parce que ce n'est pas lui mon chef direct et... je sais qu'il y a la pression économique, ça je le sais très bien et... ça m'ennuie quand on ne fait passer que ça avant le reste et que tout ce qu'on voit c'est les plaintes des employeurs et nous ce qu'on dit, ça n'a pas beaucoup d'importance donc... cela ça m'embête un petit peu quoi. C'est quand il n'y a pas de suivi... parce que des réunions on en fait un petit peu plus parce qu'on l'a exigé, donc ça... mais faire la réunion et ne pas avoir de suivi, je trouve ça complètement ridicule surtout qu'il y a des choses simples qui pourraient être mises en place. Donc, c'est ça qui m'embête, c'est surtout l'organisationnel qui est un peu problématique et ça, je pense que ça pourrait tout à fait être réglé si on s'y mettait vraiment réellement. Mais le problème, c'est que soulever les points et après laisser tomber, ça ne sert à rien. Au contraire, ça démotive encore plus le personnel. Donc ça, c'est vraiment le point le plus important à faire changer à mon avis, voilà.

Est-ce que votre travail vous semble significatif et utile à autrui ?

Ça dépend des moments. Oui, quand il y a un moyen de le faire dans des conditions correctes et surtout je trouve quand on peut suivre les gens de son entreprise parce qu'à ce moment-là, eux quand ils ont un souci, il viennent, ils nous téléphonent, ils savent bien que s'ils ont besoin de quelque chose, ils peuvent toujours le faire. Les travailleurs me téléphonent directement et... enfin, je donne toujours mon GSM aux entreprises parce que je veux dire qu'on est là pour ça aussi. Par contre, quand on fait justement des consultations, je reviens encore là dessus, il n'y a pas qu'eux mais c'est le plus gros exemple, YYY, ça ne me semble

pas toujours utile, non, parce que justement je trouve que c'est de l'abattage et que c'est voir les gens pour voir les gens, on n'a pas toujours les moyens non plus parce qu'on ne sait pas toujours qui on va avoir et donc, s'il faut faire des spiros, s'il faut faire d'autres tests et bien on n'a pas forcément ça, surtout que l'informatique est assez défailante chez nous et donc quand on est... enfin chez nous, je parle de notre portable, quand on est en centre extérieur, on n'a pas forcément le matériel qu'il faut pour faire, même si on nous dit qu'il faut le prendre, on ne saurait pas parce qu'on ne sait même pas faire une spiro à l'extérieur pour le moment, le programme n'est pas sur notre portable, on l'a déjà demandé plein de fois et ce n'est pas fait, donc je ne trouve pas toujours ça utile. Il y a des moments où je trouve ça très utile, il y a certaines sociétés où je sais très bien que là je suis utile mais parfois c'est un petit peu lourd surtout quand c'est de l'abattage, ça je déteste ça et là non. Quand je sors d'une consultation comme ça, comme par exemple celle d'hier après-midi, j'ai l'impression que je ne sers à rien, non, effectivement. D'autres fois, oui, mais pas toujours, en fonction des circonstances.

Avez-vous la possibilité de vous rendre compte du travail accompli ?

Oui.

Chez vos affiliés et/ou au SPMT, est-ce que vous avez du retour ?

Rires. On a du retour quand ça ne va pas et on n'a jamais du retour quand ça va bien, ça c'est sûr. Par contre, chez les affiliés, oui parce qu'il y en a qui sont reconnaissants et puis il y en a, si je n'y vais pas une année parce qu'il y a deux consultations, ils me disent « c'est dommage que ce n'était pas vous », enfin donc... pas du tout une critique vis-à-vis de mes collègues mais ça veut dire que... au moins, il savent que nous on est leur médecin du travail et qu'on sert à quelque chose, donc là oui. Et puis, les employeurs parfois téléphonent pour avoir un renseignement et quand il y a moyen de leur donner et bien oui, là on se rend compte du travail accompli. Mais ici, non, il n'y a aucune reconnaissance, on ne se rend pas compte... sauf en situation très urgente, je dirais, quand ça arrange le Docteur XXX, là, parfois mais on n'a jamais... non, on n'a pas de retour sauf quand il y a quelque chose qui ne va pas, là on le sait toujours très vite, mais quand ça va, on ne le sait jamais et ça c'est un petit peu dommage, je trouve, et c'est ce qui est... c'est un des gros problèmes actuels, je pense, c'est la non-reconnaissance, on ne demande pas un merci, on ne demande rien mais... et j'entends ça de beaucoup de travailleurs aussi, c'est le fait qu'on ne soit pas... on ne vous dise pas « et bien oui, c'est bien ce que tu as fait », ça c'est dommage, je trouve. C'est vraiment la considération qui manque... ici, ça on l'a pas, non pas du tout.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

J'y ai déjà pensé ces derniers temps, oui, pour les problèmes que j'ai déjà expliqués. Parfois le ras-le-bol de la médecine du travail, mais par rapport au... comme je l'ai expliqué tout à l'heure, pas le métier en tant que tel mais ce que ça pourrait devenir, ça oui. Et quitter l'entreprise, oui, parce que je trouve que... alors que je suis très stable mais c'est vrai que cette année j'ai failli partir parce qu'on a des propositions tout le temps. Si je partais, je ne pense pas que ça serait pour ne faire que de la médecine du travail, j'aurais envie de diversifier un petit peu mais ce serait en grande partie à cause du manque de décision des chefs, du manque de considération parfois et de la tournure que ça peut prendre au niveau, comme je l'ai déjà dit beaucoup de fois, de l'abattage et de faire des consultations à tout prix pour faire des consultations. Oui, ce serait pour ces raisons-là mais en grande partie à cause de la Direction parce que... quand on essaie de faire bouger les choses depuis très longtemps et que ça ne change pas, à la fin on en a un petit peu ras-le-bol donc... il y a des passes où on en a plus marre, d'autres où on en a moins marre mais voilà. Et on a toujours l'impression que ça ne change pas, donc ça, ça pourrait faire... ça pourrait me décider à partir mais il y a toujours les autres points qui me retiennent mais oui, je pourrais éventuellement l'envisager alors que je n'aurais jamais fait ça il y a quelques années, donc voilà.

Pourquoi la médecine du travail ?

En fait, je ne connaissais pas du tout ça avant... enfin, quand je faisais mes études parce qu'on n'en parlait pas du tout, on en parle un peu plus maintenant et... j'ai fait 2 années de médecine générale qui m'ont beaucoup plu. C'était à la campagne, c'est vraiment quelque chose, c'était dans mon village donc c'est vraiment quelque chose que j'aimais beaucoup mais... au départ, j'étais très féministe et je me disais que c'était sans problème, qu'il y avait tout à fait moyen, mais à la campagne, il n'y a pas de système de garde... enfin, il n'y avait pas de système de garde de semaine, donc c'était taillable et corvéable à merci. Et donc, quand on réfléchit à avoir une vie de famille et qu'on est une femme, on se pose les bonnes questions. Et j'ai eu, justement, des connaissances qui avaient plus d'informations que moi à ce niveau-là et qui m'ont parlé de la médecine du travail et ça m'a semblé intéressant parce que ça permettait justement de concilier les deux, tout en ayant quand même des contacts avec les personnes... un suivi, quoi. Je n'aurais pas voulu voir juste les gens une fois et puis ne plus jamais les voir, donc ça pouvait concilier les deux. Donc, je dirais que ça représente des

avantages et des inconvénients mais qu'en tant que femme et bien ça permet de s'occuper quand même de ses enfants et de faire quelque chose d'intéressant, donc c'est pour ça que je me suis dirigée vers la médecine du travail.

Interview 30

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

Je suis née le 14 février 1951, je suis médecin du travail mais également ergonome et directeur scientifique dans un service externe. Je suis dans la profession depuis 79, ce qui fait une bonne trentaine d'années.

Dans quel service travaillez-vous actuellement ?

SPMT.

Depuis combien de temps ?

10 ans.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ?

Mes clients, les relations directes avec les clients qui me sont confiés, ceci est clair, net et précis ! Ce n'est pas mon employeur qui me retient, c'est le contenu du travail et la relation avec les entreprises. Donc des entreprises, je n'aurais pas d'entreprises plaisantes, je changerais de service pour trouver une entreprise qui correspond à mon profil et avec lesquelles il y a la possibilité de réaliser des projets.

Et ces clients, vous les connaissez depuis quand ?

Depuis le début, depuis 10 ans dans ce service.

Donc nous pouvons dire que votre carrière a débuté avec votre premier client et que vous avez suivi votre client...

Au niveau du SPMT, puisque j'ai 20 ans quand même d'autres services et dans lesquels l'intérêt a été finalement plus ou moins le même, mais moins prononcé.

Quels sont les atouts et/ou les bénéfices qui vous plaisent dans le métier ?

La grande liberté d'action et ça c'est propre au SPMT ! C'est l'un des seuls services qui laisse autant de liberté d'action, sur base des comparaisons que je peux faire, connaissant les autres services. Si j'ai beaucoup d'action possible auprès des entreprises qui me sont confiées, c'est parce que le service externe me laisse de la liberté d'action.

Donc on peut dire indépendance ou autonomie ou les deux ?

Autonomie plutôt. Parce que l'indépendance elle va de soi dans le métier de médecin du travail, enfin en théorie.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent ? Ou les côtés négatifs au SPMT ? Ou si tout vous plaît au SPMT, dans votre expérience professionnelle, les choses qui vous ont déplu et qui ont suscité des frustrations ou des départs ou des discussions avec votre employeur.

Ce qui me déplaît le plus au sein du SPMT, c'est le manque de proactivité, ce manque d'envie « groupe ». D'ailleurs, c'est pas le patron en soi, c'est l'ensemble du groupe qui n'est pas dans une culture de proactivité, de création, d'aller de l'avant, etc. Mais je ne veux pas généraliser aussi parce que je pense qu'il y a des individus, et pas mal parmi le comité de direction, qui ont cette envie, et qui, à mon avis, ont les mêmes frustrations. La deuxième gêne, c'est le manque de relève, c'est-à-dire que la profession de médecin du travail n'est pas une profession attractive, de par son contenu. Et je suis un peu outrée par les raisonnements de plus jeunes médecins du travail dont la motivation, à mon avis, n'est pas le contenu du travail mais bien les horaires, la régularité, le système totalement cadré de la profession.

Quand vous dites « par rapport aux jeunes », c'est-à-dire ceux qui sont maintenant sur les bancs de l'école ... ?

Non, non, ceux qui sont déjà depuis 10-15 ans. Et un exemple assez significatif : j'étais à la journée de la PPMT la semaine dernière, où moi j'ai été dans le conseil d'administration pendant plus de 10 ans, j'ai quitté pour laisser place aux jeunes, quand je dis ça à des jeunes, ils disent « ah non, il fallait rester ! ». Donc les plus jeunes, et je parle de la génération 35-40 ans, si ce n'est plus, attend qu'on fasse le boulot pour eux ! C'est-à-dire la défense dans la profession et ça je trouve ça extrêmement dangereux, c'est quelque chose qui me déplaît par rapport à l'ensemble du groupe professionnel « médecins du travail ». Donc il faut des incitants à la motivation dans le métier qui soient autre chose que les horaires, que le salaire qui est quand même relativement correct, bien que ça pourrait être mieux. Voilà, c'est un peu l'impression que j'ai, c'est qu'il n'y a pas ce relais réel dans le chef des médecins du travail.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Je serais prête à quitter l'entreprise à condition que je ne perde pas d'avantages financiers, surtout par rapport à ma pension, à 4 ans de la pension. Oui, je serais prête à partir à la première opportunité, je dirais si le contenu du travail peut être plus stimulant que celui de maintenant. S'il y a vraiment quelque chose réellement à faire...

Même aussi proche de la pension ?

Même aussi proche de la pension, mais enfin je mets quand même une condition financière.

Pourquoi avez-vous quitté l'entreprise et citez les raisons qui ont déclenché votre départ ?

Un conflit avec le Président du Conseil d'administration. Je n'ai jamais réellement compris pourquoi il a décidé un jour de m'enlever la direction du service médical dans lequel j'étais :

1. je pense qu'il y a eu des influences du nord du pays, clairement j'étais une francophone ;
2. je pense que je n'avais pas le profil du marketing/manager nouvelle sauce à la belge.

Donc ça a été en fait un conflit où il voulait m'enlever la fonction et j'ai dit non et que je préférerais partir mais qu'il devait payer. Ce qu'il a fait bêtement d'ailleurs puisque j'avais déjà retrouvé du travail ailleurs.

Et maintenant je vais refaire un bond en avant, enfin arrière on va dire, et poser une question qui semble intéressante aussi mais on y a répondu partiellement... Vous aviez retrouvé du travail avant de quitter afin d'assurer vos arrières, mais comment avez-vous été recrutée ? Par la presse ? Vous avez pris votre téléphone ?

Non, c'est mon patron actuel qui avait pris son téléphone, qui s'adressait à sa collègue d'un autre service pour lui dire « je cherche un médecin pour Bruxelles-Propreté, enfin pour une entreprise, est-ce que tu ne connais pas quelqu'un ? ». Alors je lui ai dit non, non, non. Et puis c'est évidemment resté en mémoire, c'était un mois avant que les histoires de négociation soient terminées. Et quand j'ai reçu mon C4 en bonne et due forme et mon compte en banque bien rempli, j'ai téléphoné à mon cher collègue en lui disant « je connais un médecin qui pourrait te sauver, c'est moi ! ». Donc c'est essentiellement par le « oui-dire » en fin de compte. En résumé pour moi c'est comme ça que ça marche.

Donc le réseau relationnel.

Seriez-vous prête à postuler à nouveau au SMPT ?

Avec le recul oui, parce que je pense que c'est l'un des seuls services qui laisse autant, malgré ses défauts, qui laisse beaucoup d'autonomie. Et qui est francophone, purement francophone.

Avez-vous autre chose à rajouter ?

Que je ne veux pas être vendue à des flamands et travailler dans la culture flamande. Je pense quelque part que c'est un métier qui se fait dans sa propre culture... quelque part... on ne

manipule pas des chiffres, on est en contact, on est dans un réseau de relations humaines du sommet d'une entreprise jusqu'au plus bas de l'entreprise et que bon donc on doit être en phase avec notre culture sinon ça... c'est extrêmement difficile.

Interview 31

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

Parcours : 10 ans au SPMT déjà. J'ai pour particularité de n'avoir pas fait beaucoup de médecine générale avant de m'inscrire à ce travail. Donc sorti de l'école, je suis allé 1 an après en médecine du travail.

C'est une volonté dès le départ ?

Oui, dès le départ, dès la 2ème, 3ème doctorat déjà j'avais fait une demande pour rentrer à la médecine du travail. Je n'ai pas commencé la médecine du travail sur le tard mais très tôt.

Dans quel service travaillez-vous actuellement et depuis combien de temps ?

SPMT depuis 10 ans maintenant.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur ?

Honnêtement je n'ai pas eu trop de propositions. A ce moment-là quand je commençais, je n'ai pas eu trop de choix. Ils proposaient déjà des conditions de travail qui étaient déjà acceptables, très très bien à ce moment-là et il y a eu une facilité de contact avec plein de personnes que j'ai rencontrées. Le 2^e SEPP que j'ai rencontré, ça n'a pas été, j'ai trouvé une certaine rigidité au niveau du relationnel avec la personne qui m'a... dans la phase de recrutement.

Donc ce n'est pas proximité, horaires, conciliation vie privé/professionnelle ?

Même pas. C'est le contact avec la personne et vraiment accessoirement et exceptionnellement la rémunération, mais vraiment de très loin. Ce n'est pas la mobilité parce que je venais travailler à Mons, je quittais Bruxelles donc.

Comment avez-vous été recruté ?

J'ai vu une petite annonce dans le Journal des médecins, j'ai revu l'annonce affichée à l'école de santé publique à Bruxelles, j'ai passé un coup de fil à Liège, j'ai eu un contact avec le Directeur de Mons et après je suis allé signer le contrat à Liège. Donc j'ai eu une entrevue avec le médecin-directeur de la région de Mons et après je suis parti signer le contrat à Liège (au siège).

Recommenceriez-vous cette expérience ? Seriez-vous prêt à repostuler au SMPT ?

Oui sans hésitation sauf que je serais un peu plus vigilant sur certains termes du contrat. Je serais un peu plus gourmand...

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ?

La qualité du travail. Je n'aime pas quand on est sur mon dos. Les conditions de travail sont plutôt très bonnes. On fait encore de la qualité. On est obligé de faire un peu de chiffres, mais on fait encore de la qualité !

Qu'entendez-vous par « la qualité » ?

Ça veut dire qu'on est beaucoup plus attentif au service qu'on rend au client, que de voir le nombre de clients que nous avons reçus en consultation. C'est la qualité des consultations qui prime sur la quantité des consultations pour le moment. On ne fait pas du chiffre. Et les conditions sont vraiment encore très très très bonnes. Espérons qu'elles restent aussi bonnes !

Quels sont les atouts ou les bénéfices qui vous plaisent dans l'entreprise ?

- 1° La possibilité d'organiser son travail.
- 2° Le planning est soumis. On essaie de s'arranger pour le planning, on met tout le monde d'accord : la conciliation avec les gestionnaires, d'où il faut avoir une très bonne gestionnaire de son portefeuille.
- 3° Le contact direct avec la hiérarchie (n+1 et n+2).
- 4° La saine émulation entre les collègues.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent ?

- 1° On va commencer à faire du chiffre, ce qui n'est pas bien. On va perdre en qualité.
- 2° On va rendre la chose de plus en plus administrative, ça m'ennuie, on perd en relation humaine.
- 3° On fait moins confiance au médecin du travail pour ce qu'il doit faire, ce qui n'était pas le cas avant.

Qui « on » ?

La hiérarchie regarde de plus en plus à ça et essaie à chaque fois de guider, de mettre des échéances dessus et ça devient à la carte. Et accessoirement la rémunération dans la boîte n'est pas très élevée pour les médecins.

Seriez-vous prêt à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Oui, je serais prêt à quitter l'entreprise...

- 1° Peut-être pour faire autre chose.
- 2° Je sens que les conditions sont en train de baisser pour les médecins du travail.
- 3° Ce sera peut-être pour la rémunération.

Avez-vous autre chose à ajouter ?

Sur l'image oui. Moi je pense que l'image est vraiment très importante, l'image de l'entreprise est vraiment très importante et on travaille dans une très très bonne boîte pour le moment et j'espère qu'elle va rester comme ça, à taille humaine, où on peut encore appeler les gens par leur prénom, du moins, ou même par leur nom mais savoir qui ils sont. Quand ça devient très grand bateau, celui qui est dans la chambre X ne connaît pas celui qui tient le gouvernail, ça ne va plus. Trop grand.

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

J'ai 50 ans cette année, donc je suis née en 1961. Je suis médecin généraliste de formation, en France, c'est un peu différent qu'en Belgique, donc j'ai fait mes études et j'ai passé ma thèse de doctorat en 1991. J'ai fait 5 années de remplacement en médecine générale. Je suis partie ensuite 2 années travailler à l'étranger pour Handicap International en tant que médecin coordinateur d'un programme de prévention des maladies sexuellement transmissibles et autour de la reconstruction des services d'hémodialyse pour les insuffisants rénaux, en ex-Yougoslavie après la guerre en fait. Je suis rentrée en France, j'ai trouvé du travail là où j'habite actuellement en Basse-Normandie en santé publique. Donc j'ai fait des formations complémentaires en éducation pour la santé des patients, puisque j'ai coordonné un réseau hospitalier de personnes chargées de projet en éducation pour la santé, et puis autour de tout ce qui était méthodologie en santé publique. Voilà donc, une dizaine d'années avec des tâches de manager aussi, comme directrice adjointe. Et puis réorientation professionnelle, j'ai eu la chance de trouver un service de santé au travail dans la fonction publique territoriale. En France, on a 3 fonctions publiques, mais je pense qu'en Belgique on est à peu près calé sur la même chose : hospitalière, territoriale (toutes les collectivités locales en font partie) et puis les fonctions publiques d'état (Ministère de la Justice, l'Education Nationale, etc.). Et eux (ndlr : territorial) m'ont proposé dans le paquet de l'embauche, il y avait la formation à l'UCL à Bruxelles, le DS de médecine du travail à Louvain et la possibilité d'être en stage dans mon service actuel. Donc je suis en phase finale, je présente le 20 décembre mon mémoire et puis mon étude de cas qui... et en fin d'année scolaire je devrais clôturer l'affaire.

Depuis combien de temps êtes-vous dans ce service ?

Depuis juin 2008.

Pas de fonction managériale pour le moment ?

Pas du tout !

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur actuel ?

Initialement, c'est vraiment la grande confiance qu'on m'a accordée. La grande confiance parce que je ne connaissais pas du tout le travail, moi je sortais de 10 années de santé publique et de management, je n'avais pas fait un examen clinique depuis 10 ans et on m'a

fait une grande confiance en me confiant un secteur, un nombre d'agents déterminés et puis on m'a donné les moyens de la formation : financièrement, en temps, etc.

C'est la raison pour laquelle vous avez choisi cette entreprise plutôt qu'une autre, vous aviez la possibilité de choisir plusieurs ?

Oui, j'avais à l'époque plusieurs possibilités qui n'étaient pas seulement dans le milieu de la médecine du travail. J'avais des possibilités en santé publique, de travailler avec des mutuelles en particulier qui me proposaient de travailler dans le champs de la prévention des personnes âgées, j'avais aussi une proposition en protection maternelle et infantile qui était plutôt du management là carrément et puis j'ai eu un troisième entretien. Enfin ça s'est fait en un mois en fait, j'ai eu 4 entretiens en un mois, c'était incroyable pour moi, c'était hallucinant... et la 4^{ème} proposition, je ne sais plus ce que c'était, je ne me souviens plus. Et c'est vraiment eux qui mont... c'était un grand bouleversement dans ma tête aussi, il a fallu que je discerne aussi, que je me dise « voilà, avantages et inconvénients et conclusion de ça » parce que je n'avais pas vraiment l'idée d'aller vers la médecine du travail. Mais en fait je m'éclate totalement quoi !

Comment avez-vous été recrutée justement ? Puisque vous n'aviez pas au départ d'affinités sur la médecine du travail... Qu'est-ce qui a fait que... ?

En fait, je travaille... alors le gros gros inconvénient et ça commence à me peser sérieux là... en fait dès que j'ai terminé, je me rapatrie chez moi, c'est que je travaille dans la région d'à côté. Donc je travaille sur un secteur qui est à plus de 100 km de chez moi où je vais soit en voiture via l'autoroute, soit en train avec un dispositif assez lourd, donc j'ai en moyenne entre 2 et 4h de déplacement par jour, donc ça c'est l'inconvénient. J'ai accepté ça parce qu'il y avait la proposition de formation, carte blanche sur la formation et les moyens pour y arriver et cette grande confiance à la fois que la direction m'a faite à l'époque et le médecin coordinateur du service à l'époque. Tous deux sont partis au jour d'aujourd'hui donc ça participe aussi au fait que je n'ai plus très envie d'y rester, ça ne va pas bien quoi...

Recommenceriez-vous cette expérience ? Seriez-vous prête à postuler à nouveau dans cette entreprise ?

Au jour d'aujourd'hui, j'ai très envie de la quitter pour les raisons que je viens de vous évoquer très rapidement : c'est-à-dire le changement de direction avec un changement de management qui est misère... et puis le départ à la retraite du médecin coordinateur et surtout la fonte de l'équipe, c'est-à-dire on est passé de 7 médecins à 3.

Quand vous dites « management de misère », pouvez-vous me donner un exemple ?

Oui, rendre invisible tout ce qui a été fait auparavant.

D'accord... on fait table rase et on recommence sur d'autres bases...

... et on parle de « mon projet » de service et non pas du projet de service de l'entreprise. Donc un égocentrisme extraordinaire et je pense la mise en place de process de contrôle parce qu'on ne sait pas faire quoi ! Donc quand on ne sait pas faire, on met un peu de contrôle et puis on dit qu'on fait quoi ! Enfin, je vois ça comme ça moi... c'est un peu cru ce que je vous dis là mais c'est un peu ce que je vois.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ? Mais en fait vous terminez...

... je termine mon cycle de formation. Ce qui me retient fort, c'est le « fond de commerce » de la médecine du travail que j'ai découvert et dans lesquels je suis très très bien, c'est vraiment le travail de proximité avec les salariés et la reconnaissance elle vient là.

Donc il n'y a pas de liens familiaux, ni de proximité puisque vous avez des déplacements, les relations professionnelles n'existent plus puisque les premières personnes qui vous ont engagée n'y sont plus. Donc c'est vraiment les travailleurs, les entreprises on pourrait dire aussi ou pas ?

Oui, les travailleurs parce que la collectivité territoriale c'est compliqué. En revanche, les gens que je regretterai c'est... je suis une structure hospitalière donc des gens de la fonction publique et hospitalière, un petit hôpital de 400 agents et là aussi ils m'ont donné les moyens du travail, enfin ils ont été... je suis à ma bonne place : conseiller de l'employeur, conseiller du salarié, travaillant en partenariat avec les partenaires sociaux, avec des modalités qui sont de travail autour de : « on n'est pas d'accord mais on discute ! ».

Donc on peut dire que ce sont les atouts et bénéfices qui vous plaisent dans cette profession ?

Oui.

Maintenant quelles sont les choses qui vous déplaisent ?

Dans la profession de médecin du travail de manière générale ?

De manière générale oui dans votre nouvelle profession, mis à part les changements au niveau du management. C'est peut être au niveau de la vue, etc. ?

Au jour d'aujourd'hui, ce qui me fait partir du service en particulier, ce n'est pas seulement ce que je vois, ce que je peux analyser en terme de management et puis de perte de possibilités de travail d'équipe parce qu'à trois on est sur un secteur départemental en plus, on est sur un département, c'est énorme. On a 10.000 salariés à suivre à 3 avec 2 équivalents temps plein, c'est énorme ! Ce qui peut me déplaire au jour d'aujourd'hui, c'est la disparition de tout le travail, de toute l'action au milieu du travail. Là, je bouffe de la consultation et je n'ai absolument plus de possibilités d'aller sur le terrain ou très peu très peu. Tout ce qui est visite de lieu de travail, étude de poste, c'est tout juste si je peux me dégager pour aller sur un CHF! Donc ça c'est une chose... et puis la deuxième chose elle est liée quand même au management, mais aussi au fonctionnement de la fonction publique : c'est la propension qu'ont ces managers à passer au dessus des lois ! Et en particulier à toucher à l'indépendance du travail du médecin du travail d'une part, et éventuellement, ça tirerait bien sur le secret médical. Donc ça je ne peux pas cautionner ça trop longtemps.

Donc c'est l'une des raisons de départ ?

Oui et la transgression de ces 2 affaires-là ne me semble pas très saine. Et l'incapacité à en parler, c'est-à-dire on ne peut pas en parler dans le sens où il y a une espèce de chape de plomb et des procédures qui tombent, on met du contrôle hein : tous nos courriers sont ouverts, sont lus donc pour pouvoir faire mon job, je suis obligée d'envoyer des choses sans en référer à ma hiérarchie, ce qui n'est pas bon non plus. Je veux dire que les modalités d'adaptation ne sont pas saines non plus.

Et bien...

Oui ! Ce n'est pas catastrophique non plus parce que je pense qu'il y a beaucoup de choses qui ne se font pas non plus dans les règles à droite à gauche, mais je pressens que ça ne va pas aller en s'arrangeant, c'est ça qui m'inquiète et c'est ça qui me pousse à bouger. Oui, je suis très impatiente de bouger mais je suis bien obligée de rester tant que je n'ai pas de job ailleurs et que je n'ai pas mon diplôme de l'UCL dans la poche. Donc c'est un peu compliqué mais je pressens qu'on va par là quoi et ça moi je ne peux pas le cautionner. J'ai référé aussi à ma tutelle au niveau du Ministère du Travail qui est un médecin-inspecteur régional du travail (terme en France), qui eux ne peuvent pas intervenir dans la fonction publique territoriale, ils ne peuvent intervenir qu'auprès des entreprises privées mais elle est au courant de ce qui se passe et pour moi c'était important d'en référer à une autorité supérieure qui puisse me dire

« ok, oui là vous avez raison » ou « là vous n'avez pas à vous inquiéter de cela ». Voilà, je ne suis pas restée toute seule face à cela, pour moi c'était important aussi.

Maintenant, en supposant que nous sommes le 21 décembre et que vous avez votre papier en poche (diplôme), donc des garanties, quelles sont les caractéristiques ou les qualités ou les valeurs que vous allez rechercher chez un employeur avant de pouvoir quitter cette place et changer de service ?

Oui, c'est ma question du jour. Je crois que la première chose, c'est la garantie de l'indépendance du médecin du travail, au sens réglementaire.

Aussi bien au niveau diagnostic ou l'indépendance au niveau de votre aménagement de travail, au niveau de votre horaire, de vos séances ?

Ok. L'indépendance au sens du code de déontologie médicale, ah oui alors ! C'est primordial et Dieu sait que tout le monde aimerait bien s'asseoir là-dessus, en particulier les employeurs, surtout dans un service autonome où vous êtes l'employeur de l'employeur... où vous êtes le salarié de l'employeur... (ndlr : vous êtes juge et partie :...) Par exemple, je viens de voir ce matin une annonce dans une entreprise de construction automobile, je vais aller voir quand même mais... Alors ça c'est la première chose, la garantie du respect du code de déontologie en ce qui concerne le fonctionnement du médecin du travail... mais la garantie que c'est vrai ! La deuxième chose, c'est le travail en équipe pluridisciplinaire. Cela m'intéresse beaucoup parce que je suis issue en santé publique de ce travail-là et je bossais avec des gens qui venaient des sciences humaines... donc c'est quelque chose qui ne fait pas trop peur, d'avoir vraiment une équipe de préventeurs large : un psychologue du travail, ergonomes, infirmière santé au travail. J'ai vraiment envie d'expérimenter ça dans le champ de la médecine du travail, la possibilité vraie en tout cas d'aller vers ce respect de l'équilibre entre l'aspect suivi médical et le travail de prévention au sens large, santé globale cette fois-ci. C'est-à-dire la capacité de pouvoir faire bouger les choses, si petites soient-elles. Les grands programmes-là, ça me fait peur... mais se dire que bon dans un atelier on peut changer éventuellement la hauteur des tables et que les gens vont être mieux avec ça et qu'on aura moins de troubles musculo-squelettiques dans les 10 ans qui viennent. Voilà, ça, ça peut être des choses qui me semblent intéressantes à mettre en place... Mais pour ça, ça demande du temps... c'est vraiment l'action au milieu du travail, voilà... et que ça, ça soit présent...

Autre chose à rajouter ?

Non.

Interview 33

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

Je suis médecin du travail depuis l'an 2000. J'ai 55 ans et je fais uniquement de la médecine du travail et accessoirement de l'évaluation des dommages corporels.

Toute votre carrière a été faite dans la médecine du travail ?

Non, j'ai d'abord fait de la médecine générale mais je n'en fais plus du tout.

Et depuis combien de temps la médecine du travail ?

Depuis 2000, ça fait 11 ans.

Depuis 2000 au SPMT ?

Oui, au SPMT.

Pas d'expérience avant dans un autre service ?

Non.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur ?

C'est la médecine du travail en soi, j'aime bien la médecine du travail. Le fait est que j'ai choisi cette médecine-là parce qu'ayant 4 enfants, question disponibilité, j'arrive à mener de front les deux mais je ne sais pas comparer le SMPT avec un autre employeur parce que je n'ai pas (d'autres expériences)...

Qu'est-ce qui a fait qu'en 2000 vous avez choisi le SPMT plutôt qu'un autre ? Est-ce que c'était justement la proximité, une connaissance que vous aviez ?

Non, c'est suite à une annonce que j'ai lue dans le Journal du médecin, ils cherchaient des médecins du travail.

Et vous aviez la possibilité de choisir à ce moment-là ?

Non, c'était la première annonce qui est passée, ils manquaient justement de médecins donc j'ai commencé directement.

C'était justement la question suivante : comment avez-vous été recrutée ? Donc c'est simplement à partir d'une annonce et d'une démarche de votre part...

Oui, c'est ça.

Recommenceriez-vous cette expérience ou seriez-vous prête à postuler de nouveau si on faisait un bond en arrière en 2000 ?

Oui, oui, sûrement ! Je referais la même expérience... je suis satisfaite du travail, j'aime bien mon entreprise. J'aime bien les entreprises qui sont... pour lesquelles je dois travailler en tant que médecin du travail.

C'est important ça l'entreprise pour vous ?

Quand même, oui... oui, c'est important.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ?

J'ai vraiment envie de continuer à travailler. Je n'ai absolument pas envie de changer parce que maintenant j'ai un rythme de croisière. J'aime vraiment bien les entreprises (traitées) qui sont fort différentes que ce soit le XXX, sans vouloir les citer. Non, je n'ai pas envie de changer du tout...

Une autre proposition d'un service concurrent de médecine du travail pourrait éventuellement susciter chez vous une réflexion « tiens pourquoi pas, j'irais bien voir ailleurs », est-ce que c'est possible et sous quelles conditions, quels critères ?

Ce serait possible mais je trouve que quand on commence à connaître les entreprises, il faut continuer parce que c'est au fil du temps qu'on finit par connaître les postes de travail. Et chaque fois recommencer avec d'autres travailleurs, non.

Si je reviens en arrière : qu'est-ce qui vous retient, c'est quelque part « vos entreprises » ?

Oui, c'est ça. C'est plus mes entreprises que le SPMT.

Quels sont les atouts et bénéfices qui vous plaisent ici au sein du SPMT ?

Il me semble que j'ai un bon contact avec toutes les personnes qui travaillent avec moi, avec qui je m'entends vraiment bien... et les atouts, les horaires me conviennent, quand il y a des changements, c'est toujours accepté.

Donc conciliation horaire et conditions de travail, conciliation vie privée et vie professionnelle, on peut dire ça ?

Tout à fait !

Quelles sont maintenant les choses qui vous déplaisent ?

Il n'y en a pas... j'ai mon planning suffisamment tôt, j'ai un personnel administratif qui me seconde bien. Encore ce matin, quand je leur ai demandé quelque chose, je l'ai eu quasi tout de suite. On a tous les documents nécessaires, on a des formations, on a le matériel, on a des bons contacts avec les conseillers psycho-sociaux. Ça va quoi... On n'a pas de voiture, ça non !

Ça peut être une raison, ça rentre dans la rémunération la voiture... Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Non absolument pas, je ne quitte pas.

Donc vous êtes bien avec les clients, c'est en fait le ciment, la relation entre le client et le médecin du travail... c'est ça qui prime ?

Oui, bien connaître le lieu de travail, la hiérarchie de nos travailleurs, si c'est important, je trouve.

Donc l'implication dans les entreprises suivies ?

Oui.

Interview 34

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

Je suis médecin du travail depuis 1985. J'ai également eu 3 ans d'expérience de médecine générale de 85 à 88 et j'ai eu 10 ans d'expérience d'expert au niveau des tribunaux en évaluation de dommages corporels, donc c'est quelque chose que j'ai arrêté aussi dans les années 90. J'ai toujours continué la médecine du travail depuis 1985. J'ai commencé dans un service où j'ai travaillé 5-6 ans et puis j'ai changé de service où là j'ai connu pas mal de fusions entre différents services externes pour arriver à un service externe en 2000 qu'est XXX. J'ai quitté XXX en 2010 pour changer de service externe qui est le SPMT...

Dans quel service travaillez-vous actuellement ? C'est bien le SPMT. Depuis combien de temps ?

J'ai commencé officiellement en juin 2011.

Et votre fonction ?

Médecin du travail et conseiller en prévention.

Qu'est-ce qui vous attiré ou plu chez votre employeur ?

2 choses ou même plusieurs choses... La première, c'était la volonté de quitter le service externe où je travaillais. La deuxième, j'étais responsable d'un affilié assez important qui était la YYY, qui faisait plus ou moins 800 personnes, qui avait donné leur démission au service où je travaillais et je voulais reprendre les activités par rapport à cet affilié. Je recherchais un autre service externe qui correspondait beaucoup plus à mes valeurs et à ce que je recherchais pour ma vie professionnelle...

Donc on peut dire valeur ou client ?

Surtout valeur, valeur plus que client. Client, ça a été secondaire, ça a été le petit coup de pouce mais c'est surtout par rapport aux valeurs que je ne retrouvais plus au sein de l'ancien service.

Comment avez-vous été recrutée ?

Par un des médecins du SPMT qui m'a contacté et m'a proposé de venir rejoindre le service.

Donc pas d'annonce ?

Pas d'annonce, vraiment le bouche à oreille lors d'un séminaire. C'est un médecin que je connais de longue date, on se croise lors des séminaires, journées nationales et autres... et qui m'a abordé et m'a dit « tiens, est-ce que ça t'intéresse ? ». Donc c'est vraiment, je ne dis pas le hasard, c'était voulu mais ce n'est pas du tout ni par annonce ni par media, rien du tout.

Alors, c'est un peu frais mais, recommenceriez-vous cette expérience ?

Tout de suite. Sans hésitation, alors là aucune ! Et je vais même dire, je vais plus loin, je regrette de ne pas l'avoir fait plus tôt. Donc c'est vraiment très clair. Non, ça je recommencerais, je ne regrette pas... Je sais qu'on a estimé que c'était un peu de la folie parce que j'avais 25 ans d'ancienneté, que c'était un peu de la folie de changer de service à mon âge vu que j'ai passé 50 ans. Et non, je ne regrette vraiment pas !

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise actuelle et qui vous empêcherait de quitter cette entreprise ?

C'est justement certaines valeurs que moi je recherchais. C'est l'humain, c'est-à-dire un certain respect de l'humain, une certaine qualité du service rendu. Oui, surtout le côté humain.

Pas de sentiment d'appartenance ?

Non, je crois que c'est quand même un peu tôt, il n'y a pas de liens familiaux, je ne me sens pas... euh, je ne vais pas défendre la couleur. Non, c'est vraiment cette recherche de qualité, de pouvoir exercer ma profession dans de bonnes conditions et d'avoir aussi certaines libertés par rapport à ma profession. L'environnement et l'humain !

Quels sont les atouts et les bénéfices qui vous plaisent dans votre métier et ici au sein du SPMT ?

Les atouts, c'est les libertés d'action par rapport à des décisions, par rapport à la profession. Le respect de l'individu, certainement, je veux dire on est considéré comme médecin et on laisse justement au médecin prendre certaines décisions. L'environnement professionnel, travailler avec des personnes de qualité, d'autres spécialités, comme les ergonomes, comme les toxicologues, comme les psychologues qui sont, je trouve, très importants puisqu'on travaille dans une équipe multidisciplinaire. Donc la qualité aussi finalement, d'autres collègues d'autres disciplines. Ce qui me retient, oui, c'est surtout ça !

Quelles sont les choses qui vous déplaisent ?

Ici au sein du SPMT, le manque de visibilité au niveau structure administrative et le manque de suivi au niveau informatique.

Du suivi, à quel niveau ?

C'est-à-dire qu'il y a énormément de choses qui devraient se faire, qui ne se font pas mais ça on en vient vraiment dans les détails qui sont que bon quand on commence avec un nouvel affilié, il faut mettre des listes du personnel à jour avec des risques professionnels, etc. ... ça fait un an et ce n'est toujours pas fait ! Donc il y a une lenteur au niveau informatique qui existe, qui ne m'empêche pas de travailler correctement mais qui est, je trouve, un point négatif par rapport à un client, parce que le client a une visibilité par rapport à cette lenteur, disons au niveau mise à jour informatique. Ça, c'est par rapport au client. Par rapport à ma profession, ça ne m'empêche pas non plus de travailler correctement mais quand on rentre au SPMT, on est un peu perdu dans le sens que la structure administrative n'est pas nette, n'est pas claire. Qui est responsable administratif ? De quoi ? Qui fait quoi ? On prend un client et bien on ne sait pas très bien qui s'occupe des convocations, qui a le contact avec le client et puis il y a une 3^{ème} personne qui va s'occuper du suivi administratif des dossiers et une 4^{ème} personne qui va s'occuper du suivi des rapports de visite, etc. Donc il y a un peu un flou et une dispersion, je dirais, des compétences qui fait qu'on ne voit pas clair ! Au niveau personnel interne, je ne parle pas là au niveau client. Au niveau client, ça c'est clair, il y a une personne responsable, là les choses sont bien définies.

Au niveau organisationnel plutôt ?

C'est plutôt au niveau organisationnel en interne, oui tout à fait. Et principalement au niveau organisationnel administratif.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Non, parce que d'abord les défauts, je suis sûre, vont s'améliorer. Il y a pas mal de réunions qui se font. Les choses vont à mon avis aller dans le bon sens, vers un mieux, donc il n'y a pas de raison. Je le répète, ça ne m'empêche pas de fonctionner correctement parce que bon faut un peu aller rechercher aussi les informations. Donc pour moi, ce ne sont pas des raisons suffisantes, en tout cas qui ne vont pas me pousser à quitter l'entreprise.

La question pour les personnes expérimentées : pourquoi avez-vous quitté l'entreprise, là je parle de XXX, votre première expérience, et citez les raisons qui ont déclenché votre départ ?

Ce sont les mêmes raisons pour lesquelles je suis venue au SPMT... mais à l'inverse. C'est-à-dire que c'est le non-respect de la personne, c'est... je ne dis même pas un manque de qualité, mais c'est la non-qualité du service rendu par rapport à un client. C'est au niveau, principalement, de la prestation, où l'optique de cette société est de rechercher à tout prix la rentabilité. Il y a un équilibre qui doit se faire, et ça je le concède, entre rentabilité et qualité mais je trouve qu'ils ont basculé dans la rentabilité au détriment d'un minimum de qualité. Et je trouve qu'en tant que médecin, c'est quelque chose qu'on ne peut pas accepter. Donc ça, c'est fondamental. Une fois qu'on dépasse certaines limites, ce n'est plus possible d'exercer son métier correctement. Principalement au niveau rentabilité, maintenant il y avait aussi de gros soucis informatiques et un contrôle épouvantable au point qu'on devait noter toutes les 5 minutes nos activités pour pouvoir être contrôlé... Ce qui je trouve, dans une profession qui est une profession médicale, est tout à fait incompatible je dirais, dans le sens qu'on ne peut pas se justifier par 5 minutes nos activités si on veut écouter quelqu'un 5 minutes de plus. Et bien, toutes les 5 minutes devaient être justifiées au niveau de la Direction ! Donc, un gros contrôle, un problème de qualité, de nombre de personnes convoquées et un non-respect de la personne, que ce soit le médecin, l'infirmière ou l'administratif... Nous étions des pions dans un tableau, dans un agenda qu'il fallait remplir et on nous mettait en fonction de cases qu'il fallait remplir et non pas d'un service rendu par rapport à un client, non pas par rapport aux activités du médecin lui-même. Si vous voulez faire telle activité et qu'il fallait remplir une case par absence, par vide ou n'importe quelle autre raison, le médecin était pris, on lui téléphonait le soir, même à 9h00 du soir, pour lui dire demain matin vous vous rendez à tel endroit à telle heure ! Et ça ne permettait pas un suivi correct d'une société, ça ne permettait pas un service de qualité et on avait l'impression de n'être plus que des pions finalement, mais plus des personnes, plus des êtres humains. Donc impossibilité d'exercer ce métier correctement et aucune considération en tout cas pour l'être humain.

Avez-vous autre chose à rajouter ?

Le service précédent fait énormément de publicité dans les médias, au niveau radio, au niveau télévision même ils en ont fait au niveau de la presse écrite. Mais malheureusement il y a énormément de membres du personnel qui quittent cette société, il y a un turn-over extraordinaire parce qu'ils devraient régler leurs problèmes en interne avant de faire une publicité externe. Donc, c'est un nom qui est connu, mais qui malheureusement commence à

être connu avec une connotation négative parce qu'il y a des problèmes en interne, il y a d'autres problèmes de communication et autres mais qui ne permettent pas, pour moi, un développement correct de la société.

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

J'ai 40 ans, je vis en couple, une petite fille de 9 ans. J'ai fini mes études en 2001, je sors de l'ULB et avant la médecine du travail, j'ai fait la médecine d'urgence qui reste ma passion. Après 6 ans de médecine d'urgence, j'ai voulu un petit peu changer parce que la vie de famille nécessitait ma présence. Donc je suis allée faire un an de toxicologie à l'UCL à ce moment-là. Et je me suis rendue compte que dans ma classe il y avait vraiment beaucoup d'étudiants qui faisaient des cours de médecine du travail mais la majorité d'étudiants français et je me suis dit : « pourquoi pas la médecine du travail d'abord ». Et comme j'avais 2 copines qui travaillaient en médecine du travail, elles m'ont un petit peu motivée, je me suis dit : « très bien ». Et à ce moment-là, j'ai donc postulé d'abord à XXX, j'avais un mi-temps parce qu'en première et deuxième années, on n'a que des cours, on n'a pas d'obligation de stage. Et entre-temps, je continuais à faire mes gardes aux urgences et ça se passait très bien. Maintenant en 3^{ème} année, déjà fin de 2^{ème} année, j'ai décidé d'aller en stage donc chez XXX, donc dans un premier service externe. Après 6 mois, je suis partie de là. Pourquoi ? Parce que j'avais un camarade de classe qui répétait tout ce qui se passait en classe, il allait le raconter au boulot et c'était un monsieur de 55 ans, ex-armée marine, qui avait aussi décidé de se recycler. Alors ça m'énervait, déjà en classe je ne le supportais pas et pour vraiment éviter des problèmes, j'ai décidé de donner mon préavis. Et je suis partie chez YYY où j'avais mes amies. Ça se passait vraiment très bien. Après 2 ans chez YYY, l'envie de la toxico est revenue. Je me suis inscrite en toxicologie à l'Université de pharmacie en France où j'ai eu mon diplôme. Et en février, j'ai remis mon C4 à YYY parce qu'il fallait que j'aille en stage et c'était un temps plein et le temps pour eux de me trouver une organisation d'horaire, ça me prenait du temps et ça m'énervait, donc j'ai donné mon C4, c'est comme ça que je suis partie d'YYY. Je n'étais pas fâchée, on n'était pas fâché du tout. J'ai fait mes stages 6 mois et j'ai donc soutenu en octobre maintenant il a fallu travailler. Et moi, je cherchais vraiment sur le net, je ne peux pas dire qu'il y a une boîte qui est venue vers moi ou autre. Je me suis dit « ok, j'envoie mon CV un petit peu partout », voilà. J'ai envoyé mon CV à ZZZ, au SPMT et voilà. J'ai fait un entretien chez AAA, chez BBB qui voulait m'envoyer à Liège. C'était trop loin et finalement je suis venue ici au SPMT et voilà, j'y suis.

Depuis combien de temps au SPMT ? C'est récent pour vous...

Bien depuis 2 semaines, j'ai commencé je pense le 21 (novembre).

Et votre fonction ?

Je suis médecin du travail... je suis encore en formation parce que j'ai mon mémoire à soutenir. Je suis stagiaire médecin du travail.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur actuel ?

Chez SPMT, je ne sais pas comment je vais dire ça, j'ai rencontré le Directeur régional, ça s'est bien passé. Déjà 10 min après, ils m'ont dit : « c'est ok, qu'est-ce vous en pensez ? ». Je leur ai dit : « j'ai encore 2 ou 3 entretiens, je vous dis quoi dans... », pour moi c'est bien. Et surtout, ils n'avaient pas de toxico, alors que chez YYY, il y en avait déjà. Donc je me suis dit ici, j'ai vraiment des choses à faire, une place à prendre... et aussi parce que quand on sort de l'école, il faut encore asseoir beaucoup de choses. Donc voilà, que j'avais tout à prouver ici, à me confronter aux difficultés, que c'était ici qu'il fallait que je vienne. Puis, il y avait Achille que je connais depuis toujours, je me suis dit : « pourquoi pas »... et voilà.

Comme avez-vous été recrutée ? Là, c'est simplement une démarche de votre part ?

Oui, c'est vraiment de ma part, on n'est pas venu... non vraiment j'avais décidé ce jour-là d'envoyer mes CV et donc je tapais au fur et à mesure. Et même, j'avais oublié le SPMT... parce que j'ai l'impression que ce n'est pas une boîte qu'on entend souvent... Peut-être parce qu'ils sont en Wallonie. Et c'est une amie qui m'a dit : « tu as oublié CCC, tu as oublié SPMT »... Et c'est comme ça que j'ai envoyé mon CV un vendredi et le lundi 8h23, j'avais la réponse du Docteur qui voulait me voir absolument. Et Mme DDD qui était en congé, je pense, m'a quand même rappelé : « Ecoutez, on va quand même essayer de fixer une date ». Voilà, c'est allé très vite, je pense.

Recommenceriez-vous cette expérience ?

Oui parce que je pense que l'équipe est chouette.

Qu'est-ce qui vous retient dans une entreprise ? Pour vous, ça fait 2 semaines, c'est récent, mais autrement, qu'est-ce qui pourrait vous retenir dans une entreprise ?

De ce que j'ai eu comme expérience, c'est vrai qu'on ne nous demandait pas notre avis par rapport aux entreprises mais le contact avec le conseiller en prévention, le syndicat et surtout... je ne sais pas... il y a plein de petites choses en fait qui peuvent nous retenir...

Donc c'est plutôt orienté avec vos clients ?

Oui, c'est ça, entreprises-clients parce que je ne sais pas quoi dire des autres.

C'est un peu une obligation professionnelle ?

Ça fait partie déjà de la formation. Une confiance surtout sinon ça ne sert à rien. Si par exemple, tu fais des propositions et que l'employeur dit « oh le médecin du travail... », ça ne va pas aller, forcément ! Je me suis retrouvée dans une entreprise où travaillait ma sœur par exemple. C'était une boîte que j'aimais beaucoup, mais ma sœur y travaillait... je ne savais pas quand je suis arrivée chez YYY que j'aurais cette entreprise et qu'elle était affiliée chez nous ! Et donc je suis allée en visite, ma sœur avait déjà dit : « ma petite sœur fait la médecine du travail, etc. ». Quand je suis arrivée : « oh, c'est vous la petite sœur de Monique » ! Je me suis dit oulala... J'ai donc écrit à mon employeur en lui disant : « écoutez, il ne faut pas qu'il y ait conflit d'intérêts, je suis le responsable d'une boîte où travaille ma sœur, si vraiment ça ne dérange personne, ok, mais sinon moi je suis prête à changer d'entreprise et laisser à quelqu'un d'autre... ». Finalement, les deux parties ont dit qu'il n'y avait aucun problème. Et j'avais bien dit à ma sœur : « en privé, on ne parle pas de ta boîte ». On ne l'a jamais fait, clair et net.

Quels sont les atouts et les bénéfices qui vous plaisent dans le métier de médecin du travail ? Dans votre activité et/ou au sein du SPMT, en général.

J'ai envie de dire que ce sont les horaires. Quelque part, en tout cas moi, si je suis en médecine du travail, ce sont les horaires, ça c'est clair... parce que je reste passionnée par la médecine d'urgence que je fais encore...

La médecine d'urgence, c'est malgré tout plus contraignant au niveau horaire ?

C'est plus contraignant au niveau des horaires mais c'est de l'adrénaline, ça n'a rien à voir avec la médecine du travail. Bon, le salaire par rapport à la médecine d'urgence, ça ne paye pas, pas plus que ça... Donc pour moi, ce sont les horaires...

Et aussi conciliation vie privée et vie professionnelle ?

Oui, voilà... Et aussi c'est une autre médecine qui de plus en plus me plaît... surtout avec la petite spécialisation en toxicologie et j'ai encore beaucoup de choses à apprendre. Déjà en formation, il y avait tellement de choses à apprendre, qu'on apprenait, on n'a pas ça en médecine d'urgence. C'est une autre médecine qui est aussi bien à apprendre et à découvrir.

Plus dans le préventif peut-être ?

Oui, surtout. Mais bon si tu ne te limites qu'au cabinet, forcément il n'y aura rien... mais sur place tu vas voir que finalement le préventif arrive trop tard...

Quelque part c'est complémentaire avec votre euh... vous dites l'adrénaline aux urgences et là on est dans le préventif, donc on anticipe. C'est un métier de pompier où il faut être sur le pont et...

Et aussi par rapport à mes consultations, il y a plein de choses qui se complètent. Aux urgences, j'arrive avec la plainte et je demande : « qu'est-ce que vous faites comme travail ? ». En fait, les urgences et la médecine du travail se complètent...

Quelles sont les choses qui vous déplaisent ? Puisqu'on a eu les bons points, maintenant les points négatifs ?

Ce qui ne me plaît pas trop, c'est les visites d'entreprises. Je n'aime pas beaucoup les visites d'entreprises dans certaines boîtes où on se limite à regarder les toilettes. Je n'aime pas le poste écran, parce qu'il n'y a pas de risques... il n'y a rien qui va te prendre la tête.

C'est des risques simplistes, basiques et on peut répéter la même chose chaque année ?

Exactement ! Et donc ça j'ai du mal... mais bon c'est vrai que quand on est stagiaire on ne va pas te donner des grosses boîtes. Sinon il y a des endroits où quand tu sors de là, tu te dis « mon Dieu, est-ce que j'ai bien évalué tel endroit ? ». Je ne dis pas qu'il faut absolument le stress tout le temps mais allez... Comme ça je ne vois rien d'autre : il faut dire que ça fait 6 mois que je n'ai plus travaillé alors j'ai oublié tout ça...

Seriez-vous prête à quitter une entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Oui, je suis prête à quitter une entreprise si vraiment ça n'accroche pas avec le conseiller en prévention : c'est une perte de temps pour cette personne-là et pour moi-même. Avec quelqu'un d'autre, ça pourrait mieux passer... parce qu'il ne faut pas oublier qu'on est là pour le bien-être du travailleur, même si c'est pour l'employeur... Il faut vraiment que les 2 parties soient satisfaites, autrement, je pense que c'est une raison. Et de 2, comme je disais tantôt, si un membre de ma famille y travaille, on ne sait jamais... il pourrait y avoir conflit d'intérêts : « elle va aller raconter à sa sœur ». Donc je pourrais quitter l'entreprise pour ça aussi.

Seriez-vous prête à quitter le SPMT ?

Mais évidemment, pourquoi pas... si à la longue, on se rend compte que ce qu'on avait convenu n'est vraiment pas ça ! Ca ne sert à rien non plus de perdre du temps l'un et l'autre.

Un manque de respect ?

Et même l'employeur, si je ne remplis pas les obligations qu'il m'a attribuées! C'est valable dans les 2 sens !

Pourquoi avez-vous quitté votre précédente entreprise ? Citez les raisons qui ont déclenché votre départ.

C'est ce que je disais tantôt, donc j'ai commencé en octobre 2010 une formation en toxico. C'est un master professionnel, j'ai commencé en 2^{ème} par rapport à mes acquis. Et à partir de là, j'ai commencé un mi-temps parce que j'avais cours le jeudi et le vendredi. Donc finalement, mon employeur a accepté le mi-temps : je travaillais lundi, mardi et mercredi. Et après 6 mois de cours, on a 6 mois de stage à temps plein... mon employeur était au courant, je suis allée le revoir quand même pour lui dire : « est-ce que tu es prêt à financer ma formation ? Mes 6 mois de stage comme c'est après, je reviens ici ? ». Il m'a répondu qu'il n'avait pas d'argent, ce que j'ai compris. Donc je suis allée voir un petit peu ailleurs une boîte qui pourrait me financer, je suis allée chez EEE. Il y avait une place à Bruxelles, mais d'emblée j'ai dit « moi, voilà la raison pour laquelle je pourrais travailler chez vous : vous financez ma formation et puis je travaille chez vous... ». Ils n'avaient pas d'argent. Finalement, je me suis dit que j'étais obligée de la financer par moi-même. Et donc, les ressources humaines, le temps de me trouver une formule qui pourrait me convenir... le temps passait et un beau jour j'ai téléphoné à ma chef pour lui dire « moi je t'envoie ma démission parce que je n'ai plus le temps, je dois faire mes stages, je n'ai plus le temps de faire des formalités ». J'ai donné ma démission comme ça. Comme j'ai dit tout à l'heure, je n'étais pas fâchée contre eux, eux non plus. Il fallait que j'aille en stage et c'est la raison pour laquelle je suis partie !

Avez-vous autre chose à rajouter ?

Non.

Interview 36

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

C'est récent. Donc moi je suis de mai 1974, j'ai 37 ans. J'ai commencé par un cursus de médecine générale, uniquement en remplacement de médecine générale. Et en septembre 2007, je suis arrivée chez mon employeur actuel, donc en médecine du travail avec une formation parallèle à Louvain.

Et donc là, vous avez une fonction de médecin du travail ?

Oui, enfin médecin de prévention parce que nous c'est dans la fonction publique territoriale mais c'est la même chose en fait, c'est une dénomination un peu autre.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur ?

En fait ça a été une démarche... c'est très particulier moi, je n'ai pas été spécialement attirée à la base. Je vous explique... Je suis en appartement, je remplace en médecine générale, j'avais des enfants, j'attendais le 2^{ème} enfant et j'avais une voisine qui savait que je voulais me poser un petit peu avec des horaires un peu plus réguliers. Donc moi, je suivais à l'époque une formation de pédiatrie pour aller vers la PMI, je m'étais dit pourquoi pas... Et puis un été, ma voisine m'a dit : « écoute, ils cherchent des médecins du travail, est-ce que ça t'intéresse ? ». Elle m'a expliqué un peu ce qu'elle faisait. Je me suis dit pourquoi pas...

Et votre voisine qui était dans le métier déjà ?

Voilà, qui était chez cet employeur-là en fait. Et puis du coup, c'est moi qui ai appelé mon futur employeur pour dire que j'étais intéressée. J'ai été reçue à 2 entretiens. Donc on a un peu parlé du travail et puis voilà. Moi ne connaissant pas du tout, c'est vrai que c'était particulier, enfin un petit peu par la médecine générale, ils m'ont présenté un peu l'activité clinique, l'activité sur le terrain. Je me suis dit : « on voit et puis si ça ne me plaît pas, je changerai ». Mais il n'y avait rien de particulier puisque c'était un domaine inconnu pour moi.

Donc pas de choix ou un intérêt particulier pour choisir ce métier-là, ni le choix entre plusieurs entreprises non plus ?

Non, je ne suis pas allée voir ailleurs. Comme elle (voisine) m'avait dit que l'équipe médicale était sympa, que c'était une petite équipe médicale sympa et que ça se passait bien, donc je me suis dit voilà... Je n'étais pas formée, donc eux proposaient de me former, ils s'étaient

renseignés de leur côté. Pour moi, l'attraction à la base, c'était plus au niveau horaires un peu plus fixes que la médecine générale en fait.

Maintenant même si l'expérience est courte, recommenceriez-vous cette expérience ? Seriez-vous prête de nouveau à re-décrocher votre téléphone et appeler cette entreprise ?

Oui.

Sans hésitation ?

Oui, oui. Malgré la formation à Louvain qui n'est pas évidente, mais oui !

Maintenant qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ?

Rien ! Enfin, si, je leur dois des années avec la formation à Louvain mais ça c'est obsolète. Pour l'instant, ambiance très sympathique à l'équipe médicale. Je découvre encore plein de choses, moi comme c'est le début, je n'ai pas l'impression d'avoir fait le tour et puis bon pour l'instant, ça me plaît. Je fais des visites de terrain, je... enfin oui voilà.

J'allais justement vous poser la question. Vous êtes beaucoup en consultation ou bien sur le terrain ?

On respecte le 1/3 temps en général, enfin à peu près quoi. Je suis à 80 %, je dois avoir une demi à une journée par semaine de visites, en moyenne. Et puis j'ai autant de temps de rédaction, on bouge pas mal sur les maladies professionnelles, l'équipe médicale se réunit une fois par mois, voilà.

Quels sont les atouts, les bénéfices qui vous plaisent même si vous avez répondu partiellement à la question précédemment ? Si vous deviez résumer, les points forts ?

Les points forts... par rapport vraiment à la médecine du travail ou ce qui me plaît... ?

Oui, chez votre employeur.

Respect du médecin, de nos décisions, ambiance de travail, aussi bien entre médecins qu'avec l'équipe administrative et IPRP. Et cette équipe-là est en développement, donc c'est assez sympa parce qu'il n'y avait pas par exemple d'IPRP quand je suis arrivée, là ils sont 6 mais du coup il y a une ambiance, on les connaît bien, enfin voilà.

Maintenant les choses qui vous déplaisent ?

Il y a un respect des médecins mais de temps en temps il y a quand même une pression par rapport à la demande des employeurs.

C'est l'employeur ou l'employé ? Enfin je veux dire, c'est votre employeur ou c'est le client ?

Alors, il y a mon employeur qui fait le lien parce que nous en collectivité territoriale, c'est des maires etc... On a une Présidente qui est elle-même maire donc quelques fois ils n'osent pas trop, on a une petite pression.

Cette pression, elle se manifeste comment ?

Par exemple, quand on fait des courriers, ça passe par mon secrétariat et il y a souvent un coup d'œil du service juridique qui fait un petit commentaire. Comme quand c'est un petit peu plus pointu sur des choses sur lesquelles on appuie... sachant que notre service vraiment médecine n'est pas du tout... mais il y a un petit coup d'œil.

Mais pas sur des diagnostics par exemple ?

Ah non pas du tout ! Ça non, ce sont des courriers que j'envoie à l'employeur...

Donc pas de pression sur les diagnostics ?

Pas du tout, sur les aménagements, sur tout ça, non non... mais voilà quelques fois c'est un petit peu embêtant. Enfin, on nous propose parce que si je dois envoyer, j'envoie quand même. Et le manque de formations un peu. Enfin, moi j'ai eu Louvain mais je vois mes collègues, là ça y est ça commence à partir, je pense que moi, par l'intermédiaire de Louvain il a fallu que je me forme donc les autres médecins... mais ça a du mal, on vit beaucoup en autarcie en fait. Manque de formations extérieures.

De la part de ?

De la part de l'employeur. Si, on a une journée ou deux mais faut aller quémander, c'est le gros point négatif en fait. Enfin moi qui aime bien rencontrer les autres, voir un peu comment...

Donc vous seriez encore demandeuse de formations malgré... ?

Oui. Parce que regardez demain matin je vais à Paris parce que j'ai commencé avec Louvain une formation continuée et puis vous voyez j'y vais mais sur mon temps personnel, à mes frais. Moi je trouve que ça fait du bien, j'ai été habituée à cela en médecine générale.

Maintenant seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Oui je serais prête à quitter l'entreprise. Pour quelles raisons ? C'est que nous on est beaucoup mobile en voiture, alors c'est une direction très pratique avec par contre des conditions de travail au niveau des locaux où on reçoit les gens qui ne sont pas toujours très bien. On peut être dans des cabinets de mairie. J'ai entre 1/2 et 1h aller et donc 1h à 2h de route par jour selon l'endroit où je suis dans le département. On change tous les jours et du coup on est un petit peu loin de notre secrétariat, on les voit une fois par mois aussi en fait. C'est le principal point noir, c'est cette mobilité. Avec une équipe ça se passe bien. Si vous voulez, avec l'équipe médicale, quand j'ai besoin, j'envoie un mail, je téléphone à mes collègues, ça se passe très bien mais ça isole un petit peu. C'est ce que je n'aimais pas trop en médecine générale, c'était cet isolement. Finalement on est un petit peu loin de tout et puis pas mal de trajets, tout notre matériel à porter, on ne peut pas avoir tous nos documents sous la main, tout est à la maison... C'est principalement ça qui me ferait changer. Maintenant, plus tard je pense que ça serait aussi bien de changer, d'aller voir dans d'autres entreprises.

Avez-vous d'autres choses à rajouter ?

Non, non, je réfléchis mais non.

D'autres revendications ?

Non, pas de revendications. Ça, ce sont des choses plus pratiques parce que c'est vrai que pour l'instant c'est vraiment la découverte que j'apprécie parce que sinon j'aurais arrêté sans aucune hésitation, je suis un peu comme ça donc si ça ne me plaît pas... Donc je découvre encore tout ça, donc ça me plaît beaucoup.

Et pour la formation de Louvain ?

Ça a été dur. Là, je passe mon mémoire au mois de décembre, le 20. Donc je suis contente d'arriver au bout, ça a été dur, je ne m'attendais pas trop à ça, je pensais que c'était... En fait, ils ne connaissaient pas mon employeur, nous en France on a des « DU » qu'on fait sur un an. Moi j'avais fait un DU de pédiatrie, un DU de soins palliatifs quand j'étais en médecine générale, des choses assez « soft » c'est-à-dire bon on écoute, on a un examen, quelque chose à rendre mais je ne pensais pas que ça allait être comme ça sur 2 ans mais contente de l'avoir fait. Mais ça a été dur !

Interview 37

Pouvez-vous vous présenter brièvement (âge), décrire votre parcours ?

Donc je suis née en 60 et j'ai eu mon diplôme de médecine du travail en 1992. Donc depuis 1992, je fais de la médecine du travail. Avant j'ai fait beaucoup de médecine générale en association avec la médecine du travail et donc je ne travaillais pas en médecine du travail à temps plein.

Dans quel service travaillez-vous actuellement ? Depuis combien de temps ? Quelle est votre fonction actuelle ?

J'ai fait 1 an de stage chez SEMESOTRA en 1991 et 1992 et j'ai commencé chez SEMESOTRA en 2000. Donc ça fait 11 ans que j'y travaille et j'exerce une fonction de médecin du travail.

Qu'est-ce qui vous a attiré ou plu chez votre employeur, donc chez SEMESOTRA à ce moment-là ?

Bien la raison, c'est d'abord parce que j'avais fait mon stage là donc je connaissais déjà un petit peu le personnel et la manière de travailler. Et ce qui m'a attiré le plus chez SEMESOTRA puisque j'ai fait d'autres boîtes quand même entre-deux, c'était un peu le côté, en tout cas à SEMESOTRA, entreprise familiale. C'est le côté familial et petite taille. Oui, le côté un peu familial de la boîte.

Comment avez-vous été recrutée ?

Via mon stage. Donc après le stage, j'ai fait deux autres boîtes de médecine du travail et je suis revenue ici. C'est le Dr XXX qui, en 2000 il manquait des médecins, m'a dit : « pourquoi tu ne te relancerais pas ? » parce que j'ai eu une petite interruption de carrière et voilà j'ai recommencé en 2000.

Recommenceriez-vous cette expérience ? Seriez-vous prête à postuler de nouveau à la même place ?

Oui, à l'époque oui. Mais maintenant si c'était à refaire, je trouve que la fusion, personnellement, a dévalué très fort cette ambiance entre guillemets « familiale ». Je ne la retrouve plus. Moi, ce qui m'a motivé aussi c'est parce que je connaissais la manière de travailler depuis toujours.

J'ai aussi eu une interruption en 2010 pour des raisons de santé. J'ai quand même eu une longue interruption et c'est vrai que là j'ai été un peu voir ailleurs ce qui se passait. Et ce qui m'a retenu, c'est parce que je connaissais la manière de travailler, je connaissais les gens. Voilà pourquoi je n'ai pas été travailler ailleurs. Alors, j'ai été voir ailleurs mais je n'ai pas postulé ailleurs.

Qu'est-ce qui vous retient dans votre entreprise ?

C'est une très bonne question car je me la pose en ce moment. Car ce qui me plaisait, je ne le retrouve plus et donc pourquoi pas aller voir ailleurs si les conditions financières sont meilleures parce que je trouve qu'au SPMT, on n'est pas très très gâté de ce côté-là. Mais il y a des entreprises que j'aime bien, c'est vrai que je suis attachée à des entreprises, mais moi je pense que la qualité de travail que l'on a maintenant et les possibilités de travail qu'on nous offre, j'ai l'impression que cela va bientôt disparaître notamment avec le dossier informatique mais bon ce sera partout le même quoi. Mais vu les conditions de travail qui vont arriver, c'est un truc que je n'aime pas de toute façon, je pense que je n'aurai plus beaucoup d'appartenance à ce milieu-ci.

Quels sont les atouts, les bénéfices qui vous plaisent dans le métier ?

Actuellement, c'est la qualité de travail que l'on a encore mais je pense que ça ne durera plus.

Quelles sont les choses qui vous déplaisent ?

La 1ère chose, c'est certainement le temps imparti aux travailleurs. Moi personnellement, de moins en moins je peux respecter ce temps. On nous demande de voir un travailleur en 1/4 h, moi j'ai rarement... en général je dépasse ce temps-là et je pense que ça va être de pire en pire. Mais je ne finis jamais à l'heure évidemment mais ça c'est rien, ça c'est mon problème. Je pense que le jour où on va être informatisé, le 1/4 h sera vite mangé.

Seriez-vous prête à quitter l'entreprise ? Si oui, pour quelles raisons ?

Pour moi, ce serait le côté financier.

Peu importe les conditions de travail alors ?

J'ai été voir ailleurs et ce qu'on me disait, ça m'a fait peur parce qu'il y a un rythme à poursuivre et comme j'ai quand même 51 ans, plus ces antécédents médicaux qui sont assez lourds, moi j'ai peur de me retrouver dans un rythme comme à l'usine, toujours stressée et

suivre un horaire mais je pense que les conditions de travail vont être partout identiques et donc pour moi ce serait le côté financier.

Pourquoi avez-vous quitté l'entreprise (les 2 premiers services) ? Citez les raisons qui ont déclenché votre départ.

La mauvaise ambiance de travail et surtout la façon de travailler, mais aussi les collègues qui se prenaient un peu trop au sérieux. Moi j'aime bien un peu de souplesse que de faire les choses un peu trop carrées.

Avez-vous d'autres choses à rajouter ?

Non.

Annexe 4 : Les grilles d'analyse du contenu

N° :	1
Age :	38
Exp. :	11

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A5 C5	Rencontre confrère, proximité, bouche à oreille	Recrutement : Un peu par hasard... parce que j'ai rencontré quelqu'un qui travaillait ici (un médecin aussi) et que c'était juste à côté de chez moi. Je n'ai pas fait de démarches partout. Je suis venue ici, j'ai rencontré le chef à l'époque et ça m'a paru convenable	C4, A3	Changement, stabilité, frein au changement	C'est vrai que s'il fallait tout recommencer par rapport à un truc aussi gros, pfff, je n'ai pas fort envie. Je préfère qu'on me laisse avec mes deux entreprises où je m'y retrouve, où j'ai déjà créé des contacts aussi, je commence à connaître les employeurs, j'ai des bons rapports
Intégration Positif	très bien, pas de problème	Intégration : Oh, vraiment très bien ! Je me suis bien plu tout de suite. Je n'ai jamais beaucoup de problèmes, moi... de ce genre-là.	C1, C3	Sens, utilité	c'est l'impression de se demander si on fait quelque chose qui sert à quelque chose. « Est-ce que ça a un sens », je me pose quand même souvent la question. « Est-ce que ça ne perd pas son sens » ?
Recrutement C5	médecin	connaissances proches		Cadence, abatage, peu de temps, charge de travail	Je pense que ça a un sens au départ, que la médecine du travail existe mais de plus en plus à quoi est-ce que..., enfin pfff, j'ai l'impression de faire de l'abatage comme ça. On a trop peu de temps par personne
A3, A4	Choix de vie plutôt que carrière, satisfaction (réitération)	Satisfaction : Je crois que oui parce qu'il n'y a rien à faire, par rapport à la médecine générale, c'est quand même une autre vie. Mais chez moi, ça a été plus un choix de vie qu'un choix de carrière. Je crois que je le referais quand même.	D1	Soutenu, considération, respect de la personne, défendu	on n'est pas du tout soutenu par la hiérarchie. J'ai l'impression d'être un ouvrier à la chaîne et d'être vraiment le petit dernier, celui dont on ne s'occupe certainement pas, on est juste des citrons qu'on presse un maximum. Moi, je ne sens pas un respect de la « personne ». Peut-être si par rapport aux clients, oui ça va, mais pas du tout de nos supérieurs, la hiérarchie...On n'a pas l'impression d'être respecté. Donc là-dessus quand, par hasard, on tombe aussi sur quelqu'un de non-respectueux au niveau des clients, au niveau des travailleurs, on ne sera pas défendu...
A7, A1	Collègues, équipe	Rétention-fidélisation : Et bien, les collègues. Oui, c'est principalement ça. Je m'entends bien avec tout le monde et entre médecins ici on est vraiment une excellente équipe. On peut se téléphoner facilement, s'aider les uns les autres, se rencontrer quand il y a des difficultés. Ici, j'ai finalement plus que des collègues, certaines personnes sont même des amis.	C1, C3	faire du commercial, sens de la fonction, je suis médecin	je crois que c'est ça principalement, cette impression aussi de finalement faire du commercial, or ça ce n'était pas ma fonction. Moi, je ne suis pas une commerciale, je suis médecin. Finalement, je trouve encore mon plaisir parce que justement je vois des gens et que j'estime que « est-ce que ça sert à quelque chose » ?

B2	Fidélité, bonne connaissance du client, longévité	Rétention : Non, ça je ne pense pas. Je commence à connaître aussi, c'est ça, depuis 10 ans j'ai les mêmes. , je l'ai depuis le début. Quand je suis arrivée, ils arrivaient aussi, donc je les ai pris tout de suite. Donc c'est vrai qu'on s'est installés un peu ensemble et maintenant je commence à bien connaître un peu... c'est quand même un boulot où il faut connaître un peu les gens.	C1, C3	respect, qualité, sens	Je me rends compte que ce qu'on nous demande c'est de faire le plus vite possible, ne pas faire chier, pas d'ennuis, que les clients soient contents, les clients surtout, hein, les travailleurs on s'en préoccupe moins déjà. Alors que moi j'ai l'impression que mon travail c'est surtout vers les travailleurs qu'il est orienté
C1	contacts humains	Ce qui me paraît important dans un boulot, c'est de rencontrer du monde, que ça reste un travail de contact.	D1	respect, écoute, soutien	Et évidemment ce qui est extrêmement déplaisant aussi dans ce boulot, mais de fait qu'on ne soit pas soutenu comme ça par la hiérarchie qui, elle, est purement commerciale, c'est cette impression toujours d'être pris entre le marteau et l'enclume
A3	Stabilité, long terme	je préfère que ce soit des gens que je revois, je préfère que ce soit quelque chose à long terme, pas du tout que ça change sans arrêt	C1, C3	Sens, écoute, utilité, doute	on fait des recommandations si l'employeur veut bien, il les applique ou pas s'il veut bien mais j'ai quand même le droit de les mettre encore sur la feuille. Par moment, on se dit « en fait, j'ai l'impression d'avoir un travail qui est fort un travail de conciliation ». Je crois qu'au niveau relationnel je ne suis pas mauvaise, je n'y arrive pas trop mal, donc je téléphone effectivement à l'employeur, j'essaie de négocier mais est-ce que c'est vraiment ça que je devais faire ?
C1	satisfaction, sens, contribution personnelle	de temps en temps, j'ai quand même quelque chose que je découvre ou quelqu'un avec qui j'ai quand même un peu l'occasion de discuter. Voilà, je me dis « tiens, je n'ai quand même pas perdu ma journée, j'ai quand même peut-être apporté quelque chose »...	C1	doute, motivation, sens, résignée	désabusée, oui ça c'est clair. Heureusement qu'il y a le reste. Si moi je devais fonder toute ma vie sur mon travail, je crois que je ne tiendrais pas le coup ! Alors est-ce que ça sert aux gens ? Pfff, peu je trouve, peu finalement. Je n'ai pas cette impression-là moi en tout cas
A7	relations collègues	Oui, j'aurais du mal à cause du côté relationnel. J'ai déjà quand ça tournait vraiment..., quand vraiment j'en avais ras-le-bol, il y a des moments... malgré tout, j'ai été plusieurs fois démarchée par d'autres entreprises. Je suis allée 2 fois à des périodes où vraiment ça n'allait pas.	C1	sens, motivation	Malheureusement c'est vrai que ça aussi c'est très déplaisant, c'est de faire des visites de locaux où rien ne bouge et où les gens le font signaler. Ils nous disent mais « enfin pourquoi est-ce que vous revenez encore, de toute façon on sait que ça ne sert à rien ».

C1, D1	politique différente, responsabilités, considération	J'ai déjà dit, ce qui me ferait changer c'est soit une politique différente, que je sente que vraiment c'est différent, ce que je n'ai pas eu l'impression du tout. J'ai l'impression qu'en fait c'est pareil partout. si on pouvait me dire : « chez nous, ça se passe différemment, on a plus de respect envers le médecin du travail, vous décidez de plus de choses vous-même, nous on ne court pas après le client et donc vous ne devez pas avoir aussi peur de déplaire tout le temps ». Voilà, si on me disait un truc de ce genre-là, je crois que je partirais quand-même.	C3	doute des services proposés, sens, organisation	il n'y a même pas de suivi des rapports, les rapports n'arrivent pas au bon endroit
			Notoriété Négatif	Pas la moindre connaissance	Notoriété : Non, c'es le hazard
			F1	rémunération	Autre chose, si on me paie deux fois ce que je gagne ici, je pars, ça c'est évident.

N° :	2
Age :	50
Exp. :	22

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
D2	Sans aucun problème	Intégration : J'ai été reçue par le médecin-chef de la division de XXX et ça s'est très bien passé. Oui, très très bien aussi. On n'était pas beaucoup à l'époque, on était 5-6, donc ça s'est vraiment très bien passé.	Recrutement	A l'aveugle à partir d'une liste de SEPP	J'ai postulé dans différents services. Au départ, c'était une convention de remplacement pendant quelques mois pour remplacer une collègue en congé de maternité
Satisfaction	Perception équivalente, pas de représentation supérieure vis-à-vis du SPMT	Oui, par rapport aux autres services de médecine du travail, je pense que tous les services se valent. Pourquoi pas !	Notoriété	Ne connaissais pas le SPMT ? Candidature spontanée	Non, pas du tout. Non, je ne connaissais pas du tout le SPMT. J'ai repris la liste des services de médecine du travail à l'époque et j'ai envoyé mon CV.
A7	les relations entreprises	Peut-être le fait que je m'occupe déjà d'entreprises depuis très longtemps, que je connais bien les gens dont je m'occupe.	A3	surcharge	Voilà, c'est ça, c'est un peu la surcharge de travail. On nous rajoute d'année en année des secteurs alors que bon, je dois dire, le temps de travail est toujours le même
A5	la proximité	Je suis dans le XXX, j'habite dans le XXX, donc pour moi la proximité est quand même un atout aussi.	A3	surcharge	Avant, on était quand même 3-4. Donc, moi mon souci c'est la surcharge de travail.
A3	Organisation, outils nomades, surcharge à surveiller	Peut-être une bonne organisation, ce qui n'est peut-être pas toujours le cas. J'espère qu'on va bientôt avoir le dossier informatisé ...peut-être un petit peu plus d'organisation et peut-être aussi être un peu plus attentif au fait de ne pas surcharger les médecins en leur ajoutant des secteurs, des secteurs, des secteurs,...	C3	intérêt des services proposés	Pas toujours parce que j'ai parfois l'impression que les employeurs ne sont pas toujours très... enfin, certains employeurs n'ont peut-être pas non plus... enfin, la médecine du travail n'est pas leur priorité, voilà. Le bien-être au travail n'est pas la priorité mais bon, ce n'est pas une généralité. Il y a quand même des entreprises qui accordent quand même toute leur attention à ça
A4	choix de mon temps travail	Par choix, hein ! Je pourrais très bien l'augmenter mais je n'ai pas envie de l'augmenter et donc ça, c'est peut-être un petit peu difficile...	F1 A5	rémunération, proximité	Si on m'offre, si on augmente mon tarif horaire bien sûr ! Et si on me garantit du travail dans le XXX, oui ! . Je n'ai plus envie de faire des très longs trajets.
A3	outils nomades, organisation	j'aurai moins de choses à porter donc c'est déjà important à ce niveau-là. Et puis oui, c'est quand même plus facile aussi parce que pour le moment on me faxe les dossiers. Quand on a des modifications dans une consultation, ce n'est pas toujours facile à gérer. Quand j'ai 5-6 modifications sur une « consult », moi j'ai des feuilles volantes partout donc ça, ce sera déjà un mieux. Et alors aussi, je pense qu'ils devraient peut-être voir s'il n'y a pas moyen d'engager un médecin sur			

C1	sens, contacts humains	Puis je pense, qu'au niveau individuel, on peut être utile aussi. Il y a quand même pas mal de travailleurs qui ne vont jamais chez le médecin et le fait de venir en médecine du travail, ça constitue leur seule visite de l'année et on peut éventuellement quand même dépister certaines choses ou donner des conseils de prévention			
C1	les relations entreprises, améliorations, prise de conscience, motivation	Oui, dans les entreprises, je pense qu'il y a quand même des améliorations. Oui, dans certaines entreprises, il y a vraiment une évolution mais pour ça, il faut aussi que le conseiller en prévention de l'entreprise soit motivé parce que quand ce n'est pas le cas, les choses malheureusement ne bougent pas beaucoup. Parfois bon, il y a aussi une question de budget.			
F1 A5	rémunération, proximité	Si on m'offre, si on augmente mon tarif horaire bien sûr ! Et si on me garantit du travail dans le XXX, oui ! . Je n'ai plus envie de faire des très longs trajets.			

N° :	3
Age :	61
Exp. :	19

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
Recrutement	fusion	Recrutement :Je n'ai pas vraiment choisi puisqu'il y a eu association du service ici avec le SPMT parce que bon en fait, étant petit service, on ne savait pas s'offrir toutes les compétences requises en matière de psychologues, ingénieurs, etc.	D2 C1	Méga-structure, contacts humains, médecine de proximité	Ce que je trouve qu'on a perdu en passant à une méga-structure, c'est la médecine de proximité. On avait plus de contacts finalement avec les travailleurs à l'époque du petit service. Je pense qu'on a un peu perdu en relations humaines, en contacts.
A7	opportunité, promotion	Oui, c'est ça. Je prestais en fait quelques heures ici, médecin du travail puisque j'avais le diplôme. Donc, j'ai dit « autant exploiter ». A l'armée, à l'époque, on faisait des demi-journées, donc j'avais certaines disponibilités. Donc j'ai commencé par fonctionner comme médecin du travail ici et puis Monsieur YYY a vu l'opportunité et il m'a demandé si je voulais assumer les fonctions de médecin-directeur.	C3	organisation du travail différente	Il y avait beaucoup moins d'absentéisme. Mais pourquoi ? Parce que mes deux assistantes téléphonaient aux travailleurs personnellement pour leur dire « on vous attend tel jour à telle heure » et ils venaient. Alors qu'ici, c'est noyé dans la masse et il y a énormément d'absentéisme... pour les mêmes entreprises en fait, donc moi j'ai vu la différence en fait.
D2	circonstance, choix, opportunité	Satisfaction : oui parce que moi je suis ouvert à tout, donc... Mais bon, c'est vrai qu'au départ je n'étais pas tellement disposé à faire la médecine du travail, c'est les circonstances, c'est l'armée qui m'a demandé de me former en fait. Ce n'était pas un choix personnel en fait.	C1	Contacts directs	L'absentéisme a augmenté sérieusement parce qu'il n'y a plus ce contact direct.
F1	le travail, salaire	c'est un boulot que j'ai appris à connaître et que j'aime bien finalement, bien que ce ne soit pas drôle tous les jours. . Il y a le salaire aussi. Il faut reconnaître que bon..., qui est intéressant parce que je suis arrivé avec un statut de médecin-directeur, donc j'avais un barème intéressant.	A3 D1	charge de travail, planification, organisation du travail, promesse non tenue	C'est la surcharge, à certains moments, de travail. Oui mais bon parfois on se tourne les pouces, c'est très irrégulier du fait de l'absentéisme. Certains jours, il n'y a pas tellement d'absences et c'est bien chargé, même un peu trop. Et alors, c'est un peu l'absence de planification mais ça, ça fait aussi des années qu'on le dit, ...Et alors en fait, quand les gens arrivent, comme il n'y a pas de planification, le personnel administratif qui convoque ne sait pas quels examens telle personne requiert. Parfois, il n'y a pas d'infirmière, bon ça, ça arrive souvent....Plus d'organisation dans la planification, on nous promet ça depuis quelques années mais bon on ne voit rien venir.
C3	qualité et pas rendement	Moi, ce qui importe, c'est la qualité du travail fourni. Je ne suis pas tellement pour une médecine au rendement			

D2 A3	petite structure, organisation en équipe	du temps du petit service... c'était une situation de luxe d'ailleurs parce que je travaillais avec une assistante sociale (on travaillait à 3, ce n'était pas un duo, c'était un trio) et une infirmière...Ah, c'était très confortable, oui. Je me souviens qu'on voyait 19 personnes à ce moment-là en trio.			
C3 C1	remerciements des travailleurs, manque de considération de l'employeur	Oui, ça c'est sûr. Il y a parfois des gens qui viennent remercier et ça fait plaisir. Euh oui, quoi que bon on n'a pas toujours le retour. Notamment dans les rapports de visites des lieux de travail, on constate l'année d'après que c'est toujours la même chose.			

N° :	4
Age :	41
Exp. :	6

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
Recrutement	Annonce internet, réseau, site de l'UCL	Recrutement : que j'ai découvert sur Internet une proposition d'emploi comme médecin du travail, voilà. Donc, j'ai pris mes renseignements mais aussi non il y avait quand même une offre qui était sur le site de l'UCL pour la Province du Hainaut.	D2 A3	familial, fusion, décentralisation, charge de travail, cadence	... j'ai été engagée chez XXX qui est un service plutôt centré sur la Province de Luxembourg, familial, mais qui a très vite fusionné avec YYY qui est flamand et qui est décentré sur XXX. Et juste après la fusion avec YYY, est survenue la fusion avec ZZZ. Donc, je suis restée là-bas presque 4 ans, le temps de réaliser les études, en parallèle au travail, à l'UCL. Et puis la charge de travail était quand même très très importante chez ZZZ avec un rythme de consultations assez rapide.
E2 A3	différent, plus humain	J'ai cherché autre chose que le type de service tel que YYY, assez commercial j'ai envie de dire, et je me suis dit qu'au SPMT ça devait être un petit peu plus humain.	Recrutement	difficulté de négocier son contrat	Enfin, disons qu'il a fallu négocier un petit peu au niveau financier, j'ai envie de dire. C'était un peu dur au moment même mais après il n'y a plus eu aucun souci.
B4 A3 C1	Perception différente des autres, cadence acceptable, relations humaines	J'avais à l'esprit que c'était le service de médecine du travail du service public et j'avais l'impression qu'il y avait un rythme peut-être un peu plus acceptable, avec des relations humaines, plus riche, etc.	A3	organisation, planification, respect	une bonne organisation et alors ne pas changer de place tous les jours, par exemple. Avoir un planning bien fait et ne pas tous les jours de la semaine aller à différentes places, avoir 2 ou 3 places, ne pas se sentir comme un pion.
A7	connaissance préalable du SPMT via confrères	NOTORIETE : Oui, parce que pendant mes études, j'avais des collègues qui travaillaient déjà au SPMT	A3 D1 A5	Surcharge, manque de considération, distance	une surcharge réelle de travail avec l'obligation de terminer le mémoire, d'avoir un tout petit peu de temps pour les études et on ne prenait absolument pas en considération le fait qu'on faisait des études. On en avait une charge de travail idem, la même que celle des médecins diplômés alors qu'on devait se rendre à Bruxelles
Recrutement	rencontre, remise des diplômes, enchainement rapide de rencontre	Oh, très bien ! Premier rendez-vous avec le Docteur XXX. Premier contact, j'ai d'abord écrit à Madame YYY puisque je l'avais vue à la remise des diplômes et Monsieur ZZZ me l'avait présentée en disant « tiens, tu pourrais peut-être aller là », donc bien sympathique. Madame YYY a envoyé un mail au Docteur XXX lui demandant de prendre un rendez-vous. J'ai vu le Docteur XXX, Madame AAA et voilà les choses ont suivi.			

Recrutement	consciente de la situation par rapport aux autres SEPP, ambassadrice du SPMT, levier	Oui, oui, je recommanderais en disant « on est bien ». J'ai quand même une vue sur les autres services, je crois que je sais comment ça se passe.			
C1 A7 C3	aspect humain, les collègues, l'intérêt du travail, qualité	Moi, l'aspect humain avec les collègues compte beaucoup, l'intérêt du travail aussi évidemment, oui la qualité.			
A3 A7	collègues, le service, l'organisation	, je crois. Moi, l'aspect « collègues, service » compte autant que le client parce que bon si le client vous suit mais que vous allez le retrouver chez ZZZ, on va retrouver les conditions de ZZZ.			
C1	prendre le temps, avoir les moyens	Oui, j'ai l'impression que quand on prend le temps, on apporte quelque chose aux gens mais il faut faire une anamnèse, faire un examen clinique et pour ça il faut un petit peu de temps, alors on apporte quelque chose aux gens, oui.			
A3 D1	manque de considération, charge de travail,	Il y avait une surcharge réelle de travail avec l'obligation de terminer le mémoire, d'avoir un tout petit peu de temps pour les études et on ne prenait absolument pas en considération le fait qu'on faisait des études. On en avait une charge de travail idem, la même que celle des médecins diplômés alors qu'on devait se rendre à Bruxelles, etc. Donc, on était épuisés réellement, voilà.			
A3	mieux ailleurs	Non. Il faudrait que j'aie la preuve que ce soit encore mieux mais pour l'instant je me sens bien ici, donc non.			

N° :	5
Age :	39
Exp. :	14

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A1 A3 C3	bonne perception du SPMT, proximité, bonne ambiance, qualité du travail	j'ai eu l'impression au SPMT que ce côté « proximité avec les entreprises et qualité du travail » était encore là et le côté au niveau « ambiance au sein de l'entreprise ». Maintenant, je découvre, on va voir si je me suis fait une bonne idée ou pas, mais c'est ça que je recherchais en tout cas en venant ici.	D2	fusion, changement de politique, perte de qualité	je venais d'XXX. Donc, on a vécu une fusion il y a 5-6 ans avec l'apparition d'un nouveau médecin-directeur-général il y a 1 an et demi, qui depuis a développé chez nous une politique de rentabilité presque uniquement, avec plus du tout de prise en compte de la qualité du travail.
Recrutement	annonce sur site internet	C'était par mail. J'ai répondu à une annonce par mail. Non, je ne pense pas. Je ne sais plus sur quel site... j'ai tapé « médecin du travail emploi », il y avait un site spécial mais je ne sais plus.	C3	perte de sens métier, côté commercial, rentabilité	C'est le côté qui se développe quand même de plus en plus dans tous les services, c'est le côté « marketing », le côté « rentabilité » qui passent au dessus de tout et euh... le côté « concurrentiel » entre services. C'est ça qui est difficile
Notoriété	connaissance du SPMT sans plus, uniquement de nom	Comme ça. Mais je ne connaissais personne dans le service.	C1 C3	pas d'amélioration	Non ! Honnêtement, je ne pense pas ! Au contraire, j'ai l'impression que ça va s'aggraver.
A1 Intégration	bonne ambiance, attentif, climat de confiance, en formation	Mon arrivée, hi, hi, hi ! Je trouve que tout le monde est bien sympa et bien attentif pour que ça se passe bien... jusqu'à présent évidemment, ça ne fait que 3 jours ! J'ai fait 2 jours de consultation avec un docteur qui m'explique tout très patiemment. Pour le moment, ça se passe vraiment bien.	D1 D2	changement organisationnel, manque de respect	tout l'organigramme a changé, donc tout le réseau hiérarchique et on sentait vraiment un manque de respect vis à vis du personnel
C1 A7	climat de confiance, relations entreprises/travailleurs, continuité	...je pense que c'est vraiment le côté qu'on entretient avec les entreprises. Au fil du temps, il se crée un climat de confiance, que ce soit avec les travailleurs ou avec les employeurs et le fait qu'il y ait une continuité	E2	Changement de mentalité et de politique	Chez XXX, il y a vraiment eu un changement de mentalité qui, à mon sens, n'est pas permis. En plus, on est dans un service de bien-être au travail, c'était assez paradoxal.
A7	les collègues	ce qui a été le plus dur pour moi de quitter, c'était de quitter les entreprises, ça c'est une première chose et quitter les collègues et les collaborateurs, ça c'était très difficile aussi. Donc, il y avait les deux			
C1 A7	contacts humains	, je dirais que c'est ça, c'est le contact avec les travailleurs			

N° :	6
Age :	47
Exp. :	19

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A4	horaires	Au niveau des horaires, c'était déjà plus compatible avec ma fonction de généraliste	D2	fusion dénature le SPMT	c'était très petit. Donc, c'est ça que je dis qu'on dénature un peu le SPMT maintenant avec les fusions. Enfin soit, c'est autre chose. C'était fort familial.
E3 C1	la philosophie, contacts humains	, au départ, c'était la philosophie du SPMT, d'autant que moi j'ai connu M. YYY, notre ancien médecin-chef, qui était fort humain, que j'aimais bien dans les contacts. Et donc, j'avais eu l'interview avec lui, donc le 1er contact s'était bien passé.	D1	sous-estime le travail de terrain	C'est parfois, je vais dire, notre direction qui sous-estime notre travail de terrain. Je pense qu'on ne se rend pas toujours compte de toutes les implications et de tout ce qu'on fait sur le terrain
C6 C7	diversifié, pas cadencée	Et puis la philosophie du SPMT m'a toujours plu et les entreprises qu'on m'a octroyées aussi parce que c'était fort diversifié. Je ne suis pas cadencée au niveau des entreprises	A3	augmentation du stress	C'est dur d'y apporter quelque part si on ne paie pas de sa personne, soit même on le sait bien. C'est pour ça que quelque part le stress monte toujours parce qu'on exige...
Notoriété	Valve de l'université	Non, je ne connaissais pas. Donc, il y avait une demande aux valves de l'université et donc c'est comme ça que j'ai connu le SPMT et que j'ai posé ma candidature.	D1	reconnaissance, sentiment d'abandon, délaisser	Comme quelque part il n'y a pas de reconnaissance de ce travail-là un petit peu, j'ai l'impression que bon on est dans le système et on ne sait pas faire grand-chose vis-à-vis du système et que c'est à nous à nous débrouiller individuellement.
Recrutement A3	familial	Assez familial, je vais dire	A3	charge, cadence	Si, au niveau « consultation », ça devient infernal au niveau du rythme des consultations, ça je quitterais, tout à fait.
A7	relations entreprises	Avec le parcours actuel, oui parce que finalement j'ai cheminé avec mes entreprises et c'est ça qui me tient.			
A7	relations entreprise, travailleurs, tissu social	Moi, c'est les entreprises. Je parle de mes entreprises attribuées. Donc, c'est les contacts que j'ai pu nouer avec les employeurs, les travailleurs, les délégations syndicales. Finalement, c'est tout le tissu social qu'on a pu développer			

C1	la reconnaissance, le temps, relations humaines, résoudre les problèmes spécifiques (challenge)	et la reconnaissance qu'on a pu acquérir avec le temps. Ce n'est pas dans les périodiques, enfin, si, dans les périodiques il y a le contact, il faut quand même accueillir les gens mais on marque parfois des points, surtout vis-à-vis de l'employeur, c'est quand on doit résoudre des situations ponctuelles, bien précises et c'est là qu'on marque des points vis-à-vis de l'employeur et aussi du travailleur			
C1 C3	utilité, apport de solutions, consultation imposée	d'avoir l'impression de servir à quelque chose quand même au bout de la consult. Et notamment, c'est vrai quand on résout des choses ou qu'on arrive à trouver des solutions ... quelque part, on est imposés vis-à-vis du travailleur. Ils ne sont pas malades quelque part, ils n'ont pas de demandes bien spécifiques et ils doivent passer donc euh, quand on voit que malgré tout les gens ne loupent pas des consults, quand même on n'a pas un absentéisme à fond les manettes			
C1 Satisfaction	Relations travailleurs	Oui, vis-à-vis des travailleurs			
C1	marque de respect	Oui quand même parce que je pense que, indirectement, dans les comités notamment, il y a quand même des marques de respect qu'on constate ou notre absence parfois qui est constatée.			

N° :	7
Age :	35
Exp. :	8

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
C1 C3	prévention de la santé, motivation	la médecine du travail en général j'aimais bien parce que c'est dans le domaine de la prévention et ça permettait de suivre les gens et de préserver leur santé au travail, voir des travailleurs, pas tout le temps voir des personnes malades	Recrutement	manque de préparation de l'entretien d'embauche	Ça s'est bien passé. Je pense que la seule chose un peu négative, c'est que je n'ai pas eu l'impression... comme quand je l'ai vu, il m'a redemandé exactement de répéter ma lettre de motivation en quelque sorte, ce qui m'a donné un peu l'impression qu'il ne l'avait peut-être pas lue en entier, ça c'était un peu décevant
Recrutement	réactivité, rapidité de réponse, pas expérience exigée, pas de connaissance du SPMT avant de postuler	Le SPMT a été le premier à répondre à ma demande d'engagement, mon CV et ma lettre de motivation. J'avais eu aussi une réponse de XXX et eux voulaient plutôt des médecins qui avaient une expérience de médecine générale ... Alors pourquoi le SPMT ? Voilà, ça a été les premiers qui ont répondu, ils ont été très corrects, c'est Monsieur Loneux qui m'a reçue et il m'offrait du travail 3 jours après J'ai pris la liste des services qui existaient. Moi, j'ai envoyé partout et c'est le premier qui m'a répondu...	A3	pression économique, cadence, qualité de service	faudrait pas que... si la situation en termes de pression économique se dégrade, là euh... ça se dégrade quoi ... Depuis 2004, on sent quand même que le rythme de travail augmente très fort et ça c'est un peu délétère pour les gens et donc on a l'impression de moins bien faire son travail.
C1	prévention santé, travailleurs, sur le terrain	J'aime les travailleurs, j'aime l'aspect technique de la médecine du travail où on voit un peu d'autres choses qu'un cabinet médical, on va dans des entreprises, on voit un peu ce que les gens font, on essaie de... le principe de préserver la santé des travailleurs	A3	cadence, charge	C'est surtout le rythme de travail qu'on impose. Moi personnellement, depuis qu'on a ajouté une personne de plus, ça s'est passé il y a 2 ans, depuis qu'ils ont mis une personne de plus, c'est la personne de trop, en fait...on se retrouve dans des situations où on est obligé de mal faire le travail ou alors on se fait bouffer soi-même, donc pas le temps de manger à midi, vous enfiler 4 h de travail sans avoir le temps d'aller aux toilettes, de boire un coup d'eau, ça c'est trop. Il ne faudrait pas que ça continue dans ce sens-là, ça c'est sûr

E5 B4	coudées franches, secteur public, moins de contestations des employeurs, positionnement secteur public	Et le fait d'être dans le secteur public parce qu'on savait déjà avant que certaines entreprises de médecine du travail voyaient plutôt le secteur privé, d'autres voyaient plutôt le secteur public et on m'avait dit dans le courant de mes stages, quand j'étais donc en dernière année de médecine, que dans le secteur public c'est un peu particulier mais qu'on avait les coudées un peu plus franches que dans le privé où la moindre radio était critiquée, le moindre examen complémentaire était critiqué par l'employeur. Ici, on a quand même les coudées un peu plus franches.	C3	diminution qualité du service rendu	le problème, c'est que du travail qu'on avait le temps de liquider petit à petit tous les jours avant, on n'a plus le temps de le faire maintenant, donc maintenant il s'accumule. Donc, ça fait que le service rendu aux entreprises est moins bon ...voilà, ça empêche en fait de traiter les petites choses qui pourraient être faites très vite tous les jours et ça, ça empoisonne et pour moi c'est une diminution de la qualité que les entreprises ressentent
Recrutement A1 C2 A3	accueil, formation, cadence adaptée	L'accueil a été très sympa, 15 jours d'écologie avec différents médecins, avec un nombre de personnes moins important à voir au début ...c'est vrai que le rythme était plus relax, j'allais un peu partout remplacer plein de médecins, donc j'ai bien aimé	A3	manque de temps	c'est pour une personne qui va mal une action individuelle et une action rapide, le traitement rapide d'un problème et de manière spécialisée mais ça on ne peut le faire que si on a le temps
Intégration	soutien, formation, transfert de connaissances	Oh ça, ça va, très bien ça. On est tous un peu du même âge, donc on ne peut pas dire qu'il y a eu vraiment des soucis et les plus anciens sont là pour expliquer et ça je dois dire que les plus anciens médecins qui étaient là à l'époque, il y en avait 2 ou 3, ils m'ont vraiment donné beaucoup d'explications et c'était agréable.	C1 C3	organisation, communication, qualité du service	mais pas sans me prévenir. Et il y a tout un pan de secteurs comme ça qui est d'emblée fait par la gestion des risques et moi je ne les vois plus, alors les gens me disent « ce n'est plus vous le médecin » mais « si ». Et ça, ça ne va pas, c'est encore la qualité qui diminue
E5	liberté d'action, responsabilités	Oui, je conseillerais pour justement cette histoire du secteur public et des coudées un petit peu plus franches qu'on a par rapport à ailleurs mais	C3	organisation, rencontrer les employeurs, surcharge examens médicaux	Or c'est tout là qu'intervient l'effet de persuasion que peut avoir le médecin du travail, il faut que le médecin du travail ait un bon contact, il faut que l'employeur le connaisse, il faut qu'il y ait tout ça. Et si on ne voit jamais l'employeur, si ce sont les autres services qui voient l'employeur, si on passe notre temps à faire les « gratte-papier » dans les cabinets et bien malheureusement on n'aura pas la relation de confiance avec l'employeur.

A1 A7	ambiance, les entreprise, les contacts, les collègues	L'ambiance, les entreprises dont je m'occupe, j'ai pris quand même des contacts, on a quand même fait déjà un bon morceau de travail ensemble, je vois améliorer les conditions et c'est bien. ...entre collègues et avec le personnel, oui.	C3	impossibilité de faire un travail de qualité	A priori, moi j'aime bien cette entreprise-ci, j'ai envie d'y rester mais si la pression du nombre de personnes... si on m'empêche de faire mon travail convenablement, là je pourrais, oui
C1	travail valorisant, des choses utiles, améliorer sa situation	Que ce soit valorisant, je pense que c'est ça le plus important. Pouvoir faire des choses utiles, c'est surtout ça. Quand on peut avoir fait plaisir à quelqu'un, enfin je veux dire avoir amélioré sa situation, ça fait plaisir.			
C1	retour par les contacts, les relations	on a du retour. Les gens qu'on arrive vraiment à aider, on a du retour, c'est sûr et ça c'est bien. Encore une fois, c'est la relation vis-à-vis des gens quoi.			
A3	considération des travailleurs, valorisant	les gens de mon secteur ils veulent me voir et quand on les met en rendez-vous chez d'autres et bien ils disent « non, on préfère attendre un mois et avoir le Dr XXX qu'aller chez un autre ». Voilà, ça c'est une forme de retour aussi			

N° :	8
Age :	64
Exp. :	35

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
Recrutement	Relation familiale, opportunité	A ce moment-là, ce n'est pas compliqué, c'était mon beau-père qui était responsable et Directeur de SEMESOTRA. Donc, il m'a présenté l'intérêt de la médecine du travail naissante, je vais dire, à cette époque-là et il m'a dit « tu devrais faire tes études » et j'ai dit « oui, je vais faire mes 2 ans puisque ça me plairait d'y travailler quand même à temps partiel »	C1	Signification, limitation des tâches, perception négative	Je m'y plais bien quoi que j'ai l'impression de plus en plus à me borner à faire des examens médicaux que je fais très bien, consciencieusement, pas trop vite mais j'ai l'impression que mon rôle de médecin du travail il se limite quand même...
C1	contacts avec travailleurs, dialogue, utilité du travail	parce qu'on a un jour dit « l'examen médical comme on le fait maintenant, il ne se passera plus » mais moi il est intéressant parce que dans cet examen, je parle beaucoup du travail lui-même, j'approfondis et c'est là qu'on apprend beaucoup de choses	B2	inquiétude de l'appauvrissement du métier	il y a 10 ans, j'ai déjà craint que les médecins du travail, d'abord le nombre s'appauvrissant, que nous allions être remplacés par des gens de techniciens du travail ou des paramédicaux
C1	informations pertinentes, confidentialité, les paroles se délient	Oui parce que comme je dis, pendant mes visites j'ai toutes les informations assez confidentielles, les gens concernés ne veulent pas forcément en faire part mais c'est fort intéressant vu la mine de renseignements qu'on peut obtenir et qu'on aurait jamais en visite des lieux, voilà.	C1	position difficile, vision commerciale	c'était la concurrence, tu imposais quelque chose à l'employeur, il se pouvait qu'on nous dise « attention parce qu'on pourrait le perdre », vous voyez on n'a pas de liberté, marteau-enclume
C1	amélioration, progrès, mise en conformité, respect de la législation	il y a eu beaucoup de changements mais toujours selon la bonne volonté de l'employeur, les moyens de l'employeur mais maintenant il y a plus de changements qu'avant parce que l'employeur, quand ce sont des gros employeurs, ils ont peur d'être pris en faute, donc ils suivent plus facilement la législation maintenant, surtout depuis l'amiante, ils sont quand même... ils ont peur et ça, c'est tant mieux.	E5 C3	manipulés, pas écoutés	Ce n'est pas le bien-être du travailleur par l'employeur et nous sommes assez manipulés, peu écoutés.

			C4	changement des méthodes de travail, réorganisation	je ne sais pas un jour si on fait, comme on annonce, des duos ou des binômes de médecin du travail avec une infirmière ou autre chose parce qu'à mon avis les infirmières ils ne les trouveront pas
			E5	pression de l'employeur, perte d'indépendance	Ce qui me déplaît, c'est la pression de l'employeur, voilà. Lui, il trouve qu'il paie sa cotisation, certains paient et ils exigent même de voir des gens en faisant pression pour les écarter
			C4	réticence des outils informatiques	ce qui me déplaît : l'informatique ! Parce que cette annonce est une catastrophe, c'est une catastrophe annoncée

N° :	9
Age :	59
Exp. :	27

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
Notoriété	connaît le SPMT	Je connaissais bien	A7	changement de la société, agressivité	C'est l'évolution de la société, les gens qui deviennent désagréables à certains moments quand ils n'ont pas ce qu'ils veulent. Mais ça c'est partout, ce n'est pas dans mon métier spécifiquement. Ce n'est pas lié au métier proprement dit, c'est lié à la société actuelle.
B4	service public, habitude ou sécurité	Parce que c'était au départ une entreprise de service public et que j'avais toujours été dans les services publics, tout simplement.	C1	perte de signification du métier, sens, satisfaction	Non, ce n'était pas un service de médecine du travail mais parce que je n'arrivais plus à complaire mon idéal de soigner les gens comme je voulais. Soigner les gens maintenant, c'est voir un maximum de gens mais peu importe ce qui leur arrive. Ça n'a plus le sens que je voulais lui attribuer au départ.
Recrutement	démarche spontanée	Oh, j'ai contacté directement le Directeur. C'est une démarche spontanée à plusieurs reprises et finalement j'ai été contacté pour être engagé.			
C1	raison du choix de carrière, nombreux contacts	je m'occupais des accidents de travail, des déclarations d'accidents de travail. Vous allez me dire « c'est un peu lointain » mais enfin, c'était déjà un pied dans le travail en soi, autre chose que les patients, et c'est ça qui m'avait poussé à faire des études de médecine du travail parce que j'avais beaucoup de contact, « médical »			
C7 A3	liberté d'organisation, autonomie	c'est que j'aime bien la façon de travailler, essentiellement. Aussi non la société actuelle est un peu plus difficile qu'il y a 30 ans d'ici mais c'est la façon de travailler et quand même une bonne liberté dans la façon de gérer les consultations			
C1	contacts humains, similitude	. Ici, il y a un contact privilégié qui ressemble quand même fort avec la médecine générale, avec le public.			

N° :	10
Age :	38
Exp. :	8

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A1 C5	confrères/consoeur, copains/copines, esprit de groupe, enthousiaste	donc ma promo, on a commencé en 2004, on est 5 médecins et on a tous été embauchés par le SPMT. On était tous dans la même classe, on faisait la même formation et on est tous venus ici pour rester ensemble entre copains, copines de fac. Et puis, on s'entend bien, voilà ça se passe bien.	Recrutement	embauche de stagiaire	Ah non, jamais, non, non. Je ne connaissais pas du tout la médecine du travail. C'est le SPMT qui m'a formée.
A5 A7	proximité, entreprise cliente	Le choix que j'ai fait de mes entreprises en fait, de mes secteurs et la proximité de mon lieu de domicile	E5 E7	autonomie, indépendance, pression, chantage	Ce qui me déplaît, c'est le manque d'autonomie, c'est le fait qu'on est une société privée, qu'on ait pas le pouvoir d'un médecin malheureusement, qu'on doit se plier à la demande de l'employeur aux dépens de la santé des travailleurs pour ne pas perdre le client, ça c'est très démotivant
C6 A1	variétés des secteurs	j'ai vraiment des secteurs très variés. Je n'ai que des secteurs publics, ça c'est un peu monotone.	D1	soutien hiérarchie	Il y a aussi des fois on n'a pas l'appui de la hiérarchie par rapport à tel ou tel problème, donc on est face au problème tout seul
C1	variétés des missions, signification du travail, feed-back	oui, bien sûr quand on fait des visites du lieu de travail... Pour le travail accompli, quand on fait des remarques par rapport à la sécurité du travailleur, pour ça il n'y a pas de soucis. Quand il s'agit d'investir trop de sous, donc là il y a des soucis. Pour toutes les entreprises que j'ai, non, ça suit bien, ils sont vraiment à l'écoute.	C3	service aux entreprise, service commercial, perte d'efficacité et diminution du bien-être	ça a toujours été la politique du SPMT de donner le droit aux clients et je pense que ce n'est pas bon, ça discrédite quand même le médecin. Et ça, je ne suis pas la seule à le dire, on est plusieurs à dire ça.
	remunération, proximité	Si on me propose un meilleur salaire ailleurs, oui. C'est financier, purement financier, c'est tout. Mais avec les mêmes avantages que j'ai ici c'est-à-dire la proximité de mon lieu de domicile, je n'ai pas envie de faire des kilomètres	D1	écoute du management	ce que j'aimerais bien, c'est que la hiérarchie soit un peu plus à l'écoute des médecins aussi. Ça c'est vraiment important parce que ça crée des murs et des tensions et ça ce n'est pas bon.

A3	conditions de travail intéressantes par rapport à la concurrence	Je connais la politique des autres entreprises, donc on la connaît vous savez, on a des amis... l'année où on a fait la formation, on était plusieurs étudiants à faire la médecine du travail, on est 4 à venir au SPMT et les autres ils sont un peu partout et on sait ce qui se passe dehors. Non, non, on sait très bien comment ça se passe, c'est vrai que ce n'est pas la même chose			
----	--	--	--	--	--

N° :	11
Age :	44
Exp. :	3

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
canal de communication	Liste des SEPP, Master Ulg	c'est un petit peu par hasard parce qu'en fait quand j'ai commencé, quand je me suis inscrite en Master complémentaire, on m'a donné une liste. Je ne connaissais pas du tout la médecine du travail en dehors des visites médicales que je passais au SPMT en travaillant à l'ULg lors de mon doctorat, donc je connaissais mais de loin	C3	difficulté de décision	on attend de nous une décision qu'on n'est pas toujours prêt à donner parce que c'est contraire à ce qu'on a appris, à ce qu'on voudrait faire et voilà, c'est difficile à concilier les deux, l'employeur, le travailleur qu'on doit soigner
Recrutement	rapidité de réaction	J'avais postulé au SPMT, chez XXX et au YYY mais c'est le SPMT qui a répondu le plus vite, voilà. Du coup, j'ai accepté parce qu'il y avait les vacances qui arrivaient et puis il fallait avoir quelque chose en septembre, donc ça s'est mis comme ça et je suis contente.	E5	responsabilités, intégrité, indépendance	On a des responsabilités vis-à-vis de tout cela et l'employeur devrait aller dans le sens du travailleur mais ce n'est pas toujours le cas et parfois on utilise le médecin du travail pour laver le linge sale.
Recrutement	rapidité de réaction	J'ai été appelée sur quelques jours pour l'interview et j'ai eu l'accord sur quelques jours.	A7	perception négative de l'examen, réticent	Oui. Il y en a parfois qui arrivent à la visite médicale et qui montrent qu'ils n'ont pas envie d'être là, ils ne sentent pas que ça leur apporte quelque chose.
A1 A3	bon groupe, conditions de travail	J'apprécie le groupe de travail, les conditions de travail. Je ne peux pas comparer avec un autre service parce que c'est le seul où j'ai travaillé mais je ne trouve rien que je voudrais bien changer ou qui me ferait partir à tout prix ailleurs			
A4	satisfait	Je me sens bien pour le moment, je ne vois pas pourquoi je changerais quelque chose qui...			
C1 A7	contact de plus en plus proche	. Ça me plaît bien justement cette situation, cette répétition et cet approfondissement du contact qui est de plus en plus proche. J'ai des secteurs qui me plaisent pour le moment.			

C1	contact humain	Le contact avec les gens. Je ne m'attendais pas que ça me plaise autant			
C4	proposition d'amélioration	Ça changerait si c'était un peu plus mutualisé comme au Luxembourg ou en France, oui			
C1	gens désagréables	Oui, pas à tout le monde mais il y en a des gens qui sont plus contents que d'autres. Parfois, on se sent aussi mal considéré mais si on met en balance			
D2	Carnet de stage, suivi de formation	comme je suis en formation, je dois encore faire mes carnets de stage et justement ces carnets, ça permet de bien structurer ce qu'on a fait, ce que ça a apporté de bon pour moi, pour ma formation mais aussi de voir quelle est l'évolution globale			
B3	perspectives d'évolution	c'est travailler dans une boîte de biotech comme médecin en interne, comme médecin du travail en interne dans une grosse boîte mais je ne connais pas du tout le système, je ne sais même pas s'ils ont tous des services internes ou s'ils font appel à des services externes, je ne sais pas. Ça, ça pourrait me faire réfléchir parce que là je me sens vraiment proche de tout ce qu'il y a comme expositions			

N° :	12
Age :	38
Exp. :	12

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
Recrutement	candidature spontanée	Moi, je me disais « je ne vais pas attendre pour travailler, donc je vais quand même postuler » et le SPMT m'a engagé après avoir fait 3 mois de formation en médecine du travail.	D1	pas de feedback	Non. Au niveau du SPMT, pas trop. On n'a jamais de retours à ce niveau-là, pas souvent. C'est vraiment exceptionnel ou alors c'est un retour négatif.
Recrutement	très réactif	Or le SPMT m'a recontacté directement, j'ai eu un entretien d'embauche et c'est après ça qu'ils m'ont dit « écoutez, vous pouvez commencer demain ».	A3	conditions de travail	Quitter l'entreprise... Si je devais la quitter, ce serait pourquoi ? Actuellement non. Peut-être dans le futur, si jamais les conditions de travail se détérioraient, là oui. Donc, soit je chercherais un autre service, soit je changerais carrément d'option
C5	relationnel, confrère	Je le connaissais parce que j'avais une personne qui était dans mon village, un médecin du travail qui travaillait au SPMT à cette époque-là, c'est comme ça que je savais que ça existait.			
C1	contacts humains, administratif, le côté legal	la médecine du travail parce que ça m'intéressait d'avoir des contacts tant au niveau des patients, de garder un contact « patient », mais d'avoir aussi tout ce qui était administratif, légal, etc. Donc, c'était connu déjà depuis des années.			
C5	moyen de communication embauche, relationnel	il y a d'autres médecins qui ont été engagés par la suite l'année suivante, qui commençaient la formation, que je connaissais de mes cours et j'ai dit « écoutez, allez postuler au SPMT » et qui ont été engagés			
A1 A3	ambiance, abatage, cadence, conditions de travail	Je vais dire l'ambiance avec mes collègues, il y a une très bonne ambiance, la façon dont on travaille encore ici parce que dans d'autres services, c'est quand même un peu plus d'abatage.			

C3 A4	qualité de vie,	du nombre de personnes à voir mais qui reste encore un nombre raisonnable par rapport à d'autres entreprises et qui donne quand même encore une certaine qualité de travail et de vie. Donc, je vais dire, ce n'est quand même pas négligeable.			
A3	bonne organisation, bien réglée, c'est important	il faut que j'aie un travail qui soit bien organisé. Donc ça, c'est très important. Me dire que voilà, j'ai une grille de personnes, j'aime bien téléphoner le matin pour savoir « est-ce qu'il y a des changements ». Je n'aime pas me retrouver avec une personne qui se présente en me disant « j'ai rendez-vous » alors que je ne l'ai pas sur ma grille. Je n'aime pas fonctionner comme ça du tout. Moi, il faut que ce soit bien réglé, bien coordonné. Euh, ça c'est le plus important.			
C1 C3	écoute, conseils, projets d'amélioration	beaucoup de personnes nous parlent de leur « privé » et attendent quand même qu'on les écoute parfois, qu'on les conseille ; donc ça, c'est très important. Et puis, au niveau du travail en lui-même, si on peut apporter une amélioration dans le changement au niveau du poste de travail si c'est nécessaire, c'est très important.			
F5	rémunération	le salaire, hein de temps en temps. Ce n'est pas la première chose mais on se dit « si on doit augmenter une certaine cadence ou avoir plus de contraintes ou de choses comme ça », je pense que c'est le genre de choses qui pourraient peut-être faire repencher la balance dans l'autre sens mais sans plus...			

N° :	13
Age :	51
Exp. :	1

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
C1 C3	garantie sur les conditions de travail, autonomie, satisfaction, respect des engagements	dans d'autres services, on m'avait dit « oui, médecine du travail, tu es cantonné au rendement, juste voir des gens et puis tu ne fais rien changer ». Ici, on m'a quand même donné des garanties. J'ai dit quand même voilà ce que je veux, je comprends bien qu'il faut voir des gens, il faut une rentabilité mais également je veux aussi avoir des satisfactions dans mon travail, on me les a garanties. Apparemment, ils tiennent parole, c'est vrai que j'y trouve mon compte et j'aime bien	F1	renégociation salaire, il n'y a pas que l'argent	je trouve que c'est correct, je n'ai pas de raison d'aller voir ailleurs, peut-être dans quelques années, je me marchanderai, je ne sais pas, on n'est pas mariés mais bon, il n'y a pas que l'argent dans la vie non plus.
F	renégociation salaire, il n'y a pas que l'argent	je trouve que c'est correct, je n'ai pas de raison d'aller voir ailleurs, peut-être dans quelques années, je me marchanderai, je ne sais pas, on n'est pas mariés mais bon, il n'y a pas que l'argent dans la vie non plus.	D1 E5	indépendant, hiérarchie, autonomie, liberté de diagnostic	C'est d'abord la hiérarchie, c'est ce que j'avais dit au recrutement d'ailleurs, la hiérarchie bête et stupide et arbitraire. Je reconnais la hiérarchie par l'expérience et la compétence mais la hiérarchie arbitraire et stupide, ça c'est quelque chose, étant donné que j'ai toujours été indépendant, donc j'aime pas... donc finalement, ça touche aussi mon autonomie de médecin, la liberté de diagnostic et thérapeutique
C7	autonomie	Très bien. C'est moi qui suis peut-être plus réservé, dans le sens où j'essaie d'avoir toujours une autonomie,	A3	confort de vie	, je cherche quand même un confort de vie comme tout le monde d'ailleurs, on aime bien bien travailler mais bon, on n'est pas des machines, on est des êtres humains
C1 C3 F1 A3 B3 D1 C7	qualité, sens du travail, conditions financières, responsabilités, besoin de grandir, évoluer, autonomie, ligne hiérarchique à l'écoute	C'est d'abord la qualité de mon travail, le sens de mon travail. Le sens du travail, c'est ce qui revient souvent en premier d'ailleurs, je pense, pour tout le monde et bon, c'est vrai qu'après c'est quand même la qualité de travail et les conditions financières aussi, finalement la valorisation de notre diplôme et de notre fonction. Mais c'est d'abord le sens que je veux donner à mon travail. Le sens du travail, c'est valoriser ma fonction aussi, c'est l'autonomie, c'est la responsabilité, c'est le besoin de grandir, c'est évoluer, c'est pouvoir mettre en route des projets, que ma ligne hiérarchique soit à l'écoute	C1 F1	sens, bien-être, rémunération	Je quitterais l'entreprise si je ne donne plus de sens à mon travail, c'est surtout ça. Maintenant, évidemment si on me fait peut-être un salaire 5 fois supérieur ailleurs, ça pourrait peut-être faire pencher la balance mais encore, ça dépend, si je suis bien, il n'y a pas que l'argent dans la vie

C1	contacts humains	mais finalement on fait pas mal de médecine générale, on parle avec les gens, on a du contact humain.			
C1	projets en cours, promesse d'action	pour le moment aux projets que j'ai, oui. J'ai de la réponse du SPMT, j'ai des promesses des conseillers en prévention chez les employeurs. J'espère que ça suivra mais de nouveau ce sera à moi de taper sur le clou			

N° :	14
Age :	55
Exp. :	24

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A5	recherche de job à proximité	Honnêtement parce qu'à l'époque il n'y avait pas beaucoup de places en médecine du travail. J'avais postulé un peu... comme j'habitais près de Marche, maintenant j'habite Namur, j'ai déménagé entre-temps, il n'y avait pas beaucoup d'autres possibilités	C3 A7	contacts humains, responsabilités,	On est parfois entre deux chaises évidemment, entre l'employeur et les travailleurs. Il y a des employeurs avec qui on n'a pas beaucoup de contacts, on fait son travail et puis voilà. Et les travailleurs, c'est vrai qu'il y en a parfois aussi qui sont un peu moins agréables parce qu'ils estiment que ça ne sert à rien de passer la visite mais dans l'ensemble c'est plus, je dirais, une minorité.
Recrutement	réactivité	Ah, j'ai écrit dans différents services, c'était une candidature spontanée et c'est le service ici qui m'a contacté.	C4 C3	innovation technologique, peur du changement, crainte de perte de qualité	Une petite crainte avec l'informatisation, je le reconnais. Je n'ai pas l'impression que ça va améliorer la qualité parce que j'ai l'impression que ça va prendre trop de temps. Il n'y a rien à faire, tous ces papiers, c'est beaucoup plus simple à traiter...C'est quand même moins convivial de devoir taper en même temps que parler. Il faut voir, à mon avis, les dossiers vont un petit peu se vider.
Recrutement	Rapide et simple	C'était simple. C'était le médecin-directeur de l'époque qui m'a recruté. Je l'ai rencontré 2-3 fois, on a discuté et voilà ça s'est fait.			
D2	petite structure	Oh, c'était un petit service, plus petit que maintenant. On avait 5 médecins avec le Directeur, il y avait 3 employés, 2 chauffeurs de car et ça a été.			
A7	bonne connaissance, bons contacts, bonnes relations	Je dirais qu'on connaît tout le monde et quand on est habitué, euh... partir ailleurs en entendant les échos, ce n'est pas nécessairement mieux donc euh			
C1 C6	tâches variées, relation durable, confiance, taches intéressantes	Ce qui est intéressant, c'est de voir certaines personnes chaque année. Il y en a que je vois depuis 25 ans, pas tous évidemment, au niveau intérimaire c'est un cas à part. Oui, c'est quand même intéressant de les revoir chaque année avec les travailleurs. C'est la variété des gens qu'on rencontre et des entreprises et même des lieux. On circule un peu partout donc c'est assez varié.			

C1	services mal compris	Oui, je pense, peut-être plus pour les travailleurs. Les employeurs, certains sont contents quand même mais enfin, ils considèrent toujours que c'est quand même une charge			
A7	construction de relations, échanges	on leur donne quand même des conseils et de temps en temps, ils nous demandent des conseils, donc ils se disent que ce n'est peut-être pas totalement inutile.			
C3 A3 F1	qualité de travail, bonne organisation, moyens nécessaires	avoir une qualité de travail maintenue ou améliorée, éventuellement peut-être une meilleure organisation du service avec les mêmes conditions matérielles évidemment.			

N° :	15
Age :	41
Exp. :	10

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
moyen de communication	bouche à oreille	Parce qu'à un moment donné ça a fusionné, j'ai des collègues qui étaient venus au SPMT et puis une autre collègue qui était venue ici au SMIL et comme ils ont fusionné, ils avaient besoin de quelqu'un et c'est le bouche à oreille.	C3 E7 E5	responsabilité, décision, pressions, indépendance	Ce qui est un peu dérangeant à l'heure actuelle, c'est qu'on voit, vu la conjonction, qu'on est toujours un peu entre le marteau et l'enclume avec le travailleur, le syndicat, l'employeur, qu'on ose à peine mettre une restriction, je vais dire que la personne pourrait se faire virer, donc on est toujours un peu entre le social et le médical et ça, on ne se rend peut-être pas compte que c'est quand même des pressions qu'on a et qu'on doit gérer
Intégration	équipe	Très bien. Mais ici c'est une petite équipe encore au SMIL, donc très bien.	D1	soutien de la direction	il faut rester cohérent des deux côtés. L'important est parfois de se sentir aussi soutenu par notre Direction.
A1 D2	petite structure, bonne entente	Je pense que déjà c'est la petite structure du fait qu'on s'entend bien. Ça, je pense que ça joue beaucoup dans une équipe	C3 E7	recul, bien-être, manque de pouvoir, indépendance	on est en train de faire un petit bond en arrière et il ne faut pas l'ignorer dans tout ce qui est quand même « bien-être » des travailleurs. Depuis 5-6 ans quand même, je vois qu'on recule un petit peu et ce qui est un peu dommage, c'est qu'on sent qu'on n'a pas tellement de pouvoir quelque part. On essaie d'aider la personne mais si on se bute à l'employeur, s'il n'y a pas de poste adapté, on est alors parfois un peu frustré évidemment mais si une fois on a pu le faire et que ça a marché, je pense qu'il faut garder un peu nos idéaux.
A3 D1	améliorer la communication du service	améliorer la communication au sein du service, aussi bien entre médecins qu'employés mais ça c'est aussi une volonté, je pense, de la Direction qui doit quand même faire que ce soit fluide et... c'est super important.	A3	manque de communication entre services, retour info	Et puis ce qui est un peu dommage, c'est la communication notamment avec le service psychologique. On aimerait bien parfois avoir du retour quand les gens sont vus pour des harcèlements ou des problèmes de pression dans l'entreprise, on n'a pas toujours beaucoup de retours.
C3 A3	qualité, cadence	, c'est de garder quand même un minimum de qualité d'entretien avec le client et de ne pas commencer à aller de plus en plus vite pour que les gens travaillent comme des bêtes.	C1 C3	garder un idéal, sens, qualité	qu'on va vers un rendement, rendement, rendement et que la qualité n'y est plus. C'est vraiment, je pense, le plus important pour moi, c'est de garder un idéal dans le travail.

A3 C3 C1	bonne organisation, qualité, contact	Au point de vue de l'organisation et point de vue de la qualité qu'on veut garder dans les entretiens en consultation. Et même relationnel avec le patron parce que les visites d'entreprises c'est important aussi pour le contact. Il n'y a rien à faire, une fois qu'on est en contact, une fois qu'on sait à qui on s'adresse, ça passe déjà parfois beaucoup mieux.	A7	problème relationnel, départ,	Pas moi personnellement mais il y a eu tout un flux de départ qui a fait que... Et moi, toutes les personnes que j'avais vraiment... voilà, ils sont partis et je me suis dit « pourquoi pas changer », je n'avais pas de point d'attache de toute façon.
----------	--------------------------------------	--	----	-------------------------------	---

N° :	16
Age :	37
Exp. :	3

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A3	bonne condition de travail	je trouve qu'au SPMT ils nous laissent... on a notre indépendance, on n'est pas pressé comme des citrons, on a des entreprises intéressantes, on a un pouvoir de décision, on est libre quelque part de faire notre boulot correctement. Je pense que c'est le dernier service qui reste comme ça.	D2 C1 E5 C3	petite structure familiale disparaît, manque d'indépendance et de pouvoir de décision, qualité du travail	Donc moi, j'ai travaillé 7 ans chez XXX. Au départ, chez XXX, c'était super. C'était à Verviers, c'était une entreprise familiale, cela a fusionné avec YYY et donc là, c'est devenu complètement mercantile. On n'avait plus de pouvoir de décision, plus d'indépendance, plus rien et donc moi, j'ai donné mon C4 et j'ai recherché une médecine du travail qui me permettait d'avoir toujours une indépendance, de bien faire mon boulot. Et franchement, il n'y avait que le SPMT. Les autres services, pas possible, donc c'était le SPMT ou ce n'était plus rien
C5	relationnel	j'ai fait une candidature spontanée. Je connaissais du monde, donc je savais qu'il y avait une place au SPMT	C1 C3	fusion, changement, perte de qualité	Maintenant, là où le bât va blesser, c'est que je pense que ça va changer. Si on fusionne avec ZZZ, je pense qu'on ne va pas garder notre qualité de travail et là moi je me repositionnerai clairement. Si je n'ai plus ça...
A7 C6 E5 D1	bonne relation professionnelle, ambiance collègue, beau projet, rémunération, facilité d'horaires, direction présente et à l'écoute	Le fait que je suis super bien intégrée dans mes sociétés et que je fais un travail super intéressant, que justement j'ai des collègues qui sont super et qu'on me laisse la possibilité de faire mon travail convenablement. Je trouve que ma rémunération est proportionnelle à ce que je fais, on m'accorde mes congés quand je veux. Moi, je n'ai vraiment rien à dire de négatif. Je dirais même plus, quand j'ai quelque chose à dire de négatif, je le dis à mon directeur médical qui m'entend.	B2 C4 D2 A3	perspective d'avenir, innovation, fusion, cadence	Cette perspective d'informatisation et cette perspective de fusion, voilà, ce sont les deux trucs qui me font dire que peut-être que dans 10 ans je ne serai plus là. Si on m'oblige à avoir un PC, à booster mes cadences et avoir une politique managériale comme ZZZ, je pense que, voilà, je ne m'y retrouverai plus.
E5	indépendance, liberté	Justement, la liberté, l'indépendance technique et morale, vraiment de pouvoir me dire « si j'ai envie de faire ça, je le fais », que je n'ai pas de contrôle en fait, je trouve ça important	C7 C4 D2	stress, ordre, moins de liberté, informatisation, fusion	Je quitterai l'entreprise quand il y aura des choses qui ne me satisferont plus. Un, qu'on me dise ce que je dois faire, ça jamais je ne l'accepterai. Deux, si l'informatisation me cause un stress de fou, je ne le ferai pas non plus. Et trois, si la fusion aboutit à ça. Maintenant, si ça reste comme ça, je resterai.

C1	sens	Moi oui, j'estime que la médecine du travail qui est bien faite, ça a un sens.	C7 E5 C3	autonomie, pouvoir de décision, politique mercantile	Donc c'est ça, plus d'autonomie, plus de pouvoir de décision, une politique mercantile outrageuse, des contrôles...
A7 C1 C3	relationnel, sens, utilité, service de qualité	on arrive à établir un dialogue qui fait qu'on fait des remises au travail qui sont efficaces. Moi, j'estime que oui. J'ai encore au niveau « médecine générale » un mec qui vient de se faire enlever un cancer de la glande thyroïde que j'ai diagnostiqué, moi je me sens utile dans le relationnel, dans le préventif et un tout petit peu dans ce que je peux voir en curatif, dans ce que je peux faire. Oui, moi j'ai l'impression que je suis utile. Maintenant ce n'est pas du curatif, c'est de la prévention, donc ce n'est pas une médecine où on vous reconnaît.			
C1 A7	à l'écoute, proche, retour du patients, bonne relation	Moi oui, par le retour des patients parce que j'ai vraiment les gens qui viennent me retrouver, des gens avec qui j'arrive à établir des relations, donc quand ils ont un souci, ils viennent me trouver même s'ils n'ont pas rendez-vous			

N° :	17
Age :	57
Exp. :	15

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A5 A4 A3	proximité, indépendant, horaires	La proximité et la façon de travailler comme indépendant, on s'adapte aux horaires...	C4	mauvaise gestion, informatisation	on essaie d'informatiser quelque chose ou bien qu'on essaie... allez, on vit parfois des expériences de démotivation par une mauvaise gestion de nos outils de travail.
A3 A5 C1	manière de travailler, challenges, projet, proximité	La façon de travailler mais c'est surtout la proximité, ça s'adapte à mes besoins et alors les contacts que j'ai avec les clients, ils me connaissent tous très bien. Et alors maintenant, je reconnais qu'il y a quand même enfin un plus, c'est qu'on essaie de travailler par secteur. Moi, je suis très technicien, donc j'aime bien les garages, j'aime bien les grosses boîtes, c'est des challenges, c'est des conseils d'entreprise, c'est du sérieux. Ce sont des trucs où on peut faire quelque chose sur le long terme. On connaît les gens et on règle de réels problèmes, donc ça c'est bien.	D1	pas entendu	Ce qui me déplaît le plus c'est qu'on n'est pas écouté dans la façon dont nous on veut travailler. On répond à un besoin et on sait comment il faut faire, donc la structure doit venir de la base et pas être imposée du haut, c'est toujours la même histoire, enfin bon sinon ça va.
A3 C1 A4	contact, horaires	Le contact avec les gens et les horaires, le respect des horaires.	D1	pas de retour d'info	On n'a pas une bonne vision horizontale et ça c'est le gros problème parce qu'on devrait savoir sortir des statistiques, recouper les données et tout, mais c'est normal, on n'est pas informatisé, donc ce n'est pas facile
B2	vue à long terme	, je trouve qu'on devrait avoir une politique à long terme de se spécialiser un petit peu plus dans certains domaines.			
A3	meilleure organisation	On devrait être beaucoup plus systématique et comme on a tous des menuisiers, on devrait être plus efficace dans la réponse qu'on donne, je trouve, collégiale. Il faudrait qu'on soit plus systématique dans les réflexes corporatistes. Enfin, le monde ne s'est pas fait en un jour.			

C1	contacts humains	Ah, absolument ! Non mais c'est vrai, les contacts humains sont là.			
C3	service de qualité	ils ont tous mon GSM et régulièrement il me téléphone chez moi ou s'il y a un accident un samedi, ils n'hésitent pas. Je m'en fous, c'est comme la médecine générale, je suis libéral, donc callable			
F1 A3	rémunération, condition de travail	Je n'ai pas de raisons, moi je suis bien ici mais si je dois quitter l'entreprise : primo, on me fait un pont, on me paie plus et deuxio, c'est surtout qu'on me garde des conditions de travail d'indépendant			
A1	bonne équipe	Non, je trouve qu'en plus maintenant on est une bonne équipe et on est en train de... il y a une nouvelle politique d'ouverture, je trouve, l'esprit est ouvert, il y a suffisamment de jeunes et je pense qu'il y a moyen de faire pas mal.			

N° :	18
Age :	58
Exp. :	5

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
C5 A7	relationnel, réseaux	J'en avais déjà entendu parler bien sûr puisque moi en voyant les gens en matière d'accident du travail, il y en a qui me parlait du SPMT	C1	répétitif, beaucoup d'administratif	Il y a un caractère un peu répétitif quand même, souvent. Mais heureusement la plupart du temps on voit des gens en bonne santé, etc. Donc par exemple, je regarde aujourd'hui le nombre de personnes que j'ai, il y avait des stagiaires... enfin, ce qui est bien en général les gens sont gentils, parfois on parle un peu d'une chose et l'autre, c'est un petit peu le caractère répétitif... et beaucoup de papiers, je trouve
A3 D1	l'organisation, écoute	, je n'ai pas envie de changer. L'organisation est quand même bonne, parfois il y a des petits couacs mais on nous écoute et c'est souvent redressé	A1	climat détestable, mauvaise ambiance	Quitter l'entreprise ! Pfff, pourquoi ? Sauf s'il y avait des conflits vis-à-vis de ma personne, on ne sait jamais, ça peut arriver ou que le climat deviendrait vraiment détestable, ce qui n'est pas du tout le cas, euh oui, oui...
A3	contact humains, responsabilités	Ah, le contact avec les gens, pouvoir les aider, les conseiller, c'est ça que j'aime bien. On a aussi les visites d'entreprises mais là c'est peut-être un petit peu moins médical, plus fastidieux mais enfin, il faut le faire quoi. C'est une question aussi de responsabilités			
C1	sens	On nous a dit d'ailleurs que c'est en route, qu'un jour ce sera informatisé, qu'on pourra taper , etc., ce qui est beaucoup... c'est plus agréable			

N° :	19
Age :	64
Exp. :	37

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
C5 A5	relationnel, proximité	J'avais d'excellentes relations, je connaissais très bien... pour avoir partagé des sorties, des activités de direction avec Jean Mardaga que je connaissais très bien et vu la proximité de mon domicile avec ce service.	A7	peu de communication, mauvaise relation	Parce que chacun est dans son coin, on bosse, on travaille et puis on ne se voit pas, c'est encore le cas maintenant. On se voit très peu...
A1	bonne équipe	bon je pense que je suis entré dans une bonne équipe locale	E2 D1	sentiment d'appartenance, soutien de la direction	Le sentiment d'appartenance, il n'existe pas... c'est clair... il n'y a pas ce cimentage, il n'y a pas ce lien... on est ici laissé à soi-même, il n'y a pas d'identité de service, il n'y a pas de leitmotiv, bref il n'y a pas de coaching ici... le coaching, on le fait nous-même.
C1 C3	qualité avec un bon contenu	essayer de faire du bon boulot, terminer ma carrière en faisant du boulot avec un contenu	A3	cadence, rendement	C'est de devoir courir pour tout faire. Et on se rend compte que bon c'est « marche ou crève » quoi, enfin avec beaucoup de guillemets quoi, c'est du rendement quoi, il faut du rendement, je peux comprendre, la démographie médicale est ce qu'elle est... on en a évoqué déjà les raisons avant-hier... mais c'est ça... mais je sais que dans d'autres services, c'est pire.
A7	bonne relation	C'est-à-dire que j'ai d'excellentes relations avec le CPAS, je connais quand même déjà pas mal de monde, la hiérarchie et tout ce qui s'en suit	D1	manque de présence de la direction	Un coup de gueule de temps en temps, oui ! Sincèrement, je pense que tout le monde ici est impuissant à faire quelque chose. D'abord, le responsable direct, on ne le voit pas, ce n'est pas possible d'avoir une conversation avec
C3	qualité avec un bon contenu	Moi, c'est de bien faire mon boulot et d'avoir la possibilité de bien le faire, ça c'est important. Donc j'arrive en bout de course, je veux faire du bon boulot. Et le bon boulot, c'est d'assurer mes missions valablement, complètement, dans des délais qui sont raisonnables			
A1	équipe	Ce qui me retient également ici, c'est l'équipe. Il y a des gens bien ici, que ce soit au niveau des collègues et je crois qu'au niveau des collègues ils le sont tous... on peut considérer que chacun fait son boulot.			

C1 A7	bonne relation, écoute, sens	Je suis affirmatif que... et c'est ça dans la relation que nous avons ici en médecine du travail, c'est une relation qui est un peu différente, forcément, vu que les gens ne viennent pas parce qu'ils sont malades, parce qu'ils veulent se faire soigner, mais ils viennent exprimer d'autres choses et je pense que là il faut un état d'esprit un peu différent de la médecine curative pour le percevoir mais on est leur confident...			
B5 A7	sécurité d'emploi, rémunération	j'aurais 20 ans de moins, ce serait différent, bon voilà, même 10, même 10. Non, ce ne serait pas raisonnable. Non, non, je pense que là ce n'est pas envisagé mais bon, je pense quand même et c'est que je disais un jour, nous autres ici, on est ici et bien on va y rester, on ne va pas tenter l'aventure... par contre, chez les plus jeunes, il faut faire gaffe !			

N° :	20
Age :	42
Exp. :	12

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A5 B4	proximité, secteur public	Je pense qu'il y a un facteur de proximité à l'époque. Le SPMT est à l'entrée de Salzinnes, j'habitais Floreffe, c'était vraiment tout près. J'étais dans un... c'était une entreprise qui s'occupait de secteurs publics et j'ai une maman qui à l'époque terminait un mandat de bourgmestre, donc une sensibilisation à la chose publique et donc je me retrouvais dans un contexte qui était familier pour moi, en fait.	D1	pas de prise en considération	Ce n'est certainement pas la prise en compte des remarques d'amélioration qui sont faites par moi à l'égard de la hiérarchie et qui ne sont jamais suivies d'effets qui font que je reste au SPMT.
A7 C5	relation professionnelle, réseaux	Voilà, donc ma maman, quelque part, était... faisait partie de la clientèle du SPMT puisque bourgmestre de Floreffe, conseillère provinciale, elle connaissait le Président du Conseil d'Administration du SPMT, donc il y a un contexte politique peut-être	D1	reconnaissance aléatoire	Ça, c'est un énorme problème... il y a un caractère aléatoire dans la reconnaissance. Je ne peux pas dire que c'est constant. A certains moments, par rapport à des travaux, des demandes spécifiques, ça va être non, à d'autres moments ce sera oui. Il y a une... une inconstance qui me heurte...
	contacts sociaux, relation de confiance, bon contact	C'est le contact avec la clientèle. C'est finalement le... comment dirais-je, tous les contacts sociaux qui ont pu être liés, les relations de confiance qui ont pu être liées avec les employeurs à l'extérieur... et c'est surtout cet aspect des choses, cet investissement vers l'extérieur qui est vraiment l'élément qui retient parce que... mais aussi le bon contact avec les médecins collègues, le bon contact avec le personnel administratif, donc la bonne osmose	E5	respect de l'indépendance	c'est le respect de l'indépendance technique et morale du médecin, voilà ! Donc, nous sommes dans un contexte tout à fait particulier et malsain...
A1 A7 C1	proximité, contacts, relation professionnelle	donc il y a un contact avec les employeurs qui est construit, avec les clients extérieurs, les représentants des travailleurs, les travailleurs qui m'apprécient comme médecin du travail par l'investissement, il y a entrer en contact avec les administratifs, avec mes collègues médecins et cette proximité de mon domicile	E5	relation difficile, indépendance	A certains moments, dans certains dossiers, quand on dit les choses aux employeurs même de façon très polie, très diplomatique, très professionnelle, très concise ou très extensive, on ressent qu'on pourrait être allé trop loin parce qu'on aurait indisposé un employeur. Mais donc ça, on ressent de plus en plus dans un contexte concurrentiel, à certains moments, l'intrusion de plus en plus malsaine dans ce concept d'indépendance technique et morale...

C3	proactivité, réactivité, qualité extra	moi, l'aspect commercial des choses où on doit être content ou pas, c'est l'aspect pro-activité, réactivité, à partir du moment où le travail est fait, qu'il y a une réactivité, qu'il y a une information qui est donnée, qu'il y a une information de qualité extra, je pense qu'on ne peut rien nous reprocher.	E5	indépendance	Si c'est oui, c'est pour un autre métier, ce n'est pas pour un autre service de médecine du travail parce que peu ou prou les difficultés rencontrées par les médecins du travail sont superposables, donc les atteintes à l'indépendance technique et morale sont plus fortes, je pense, dans certains services externes que chez nous, ça c'est clair
C1	conscience et sens des missions	Moi, j'en ai la conviction... mais chez les employeurs qui sont prêts à jouer le jeu. Donc évidemment, à partir du moment où il y a un employeur qui a conscience de l'intérêt de la médecine du travail, qui a une conscientisation de l'intérêt de la plus-value qu'on peut apporter, c'est certain.			

N° :	21
Age :	62
Exp. :	32

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
D2	petite taille	Parce que c'était une petite entreprise à l'époque, nous n'étions que 3 médecins et demi pour 10 000 travailleurs	A7	problème générationnel, relationnel	Parce que c'est justement devenu plus... mais je pense que c'est surtout un problème générationnel, hein, c'est que je ne sais pas fonctionner dans le cadre d'un fonctionnariat,
A7 C1	relation professionnelle, intérêt des métiers	d'avoir dans certaines entreprises des conseillers en prévention et des directions qui ont été très accueillants et donc qui m'ont permis de comprendre toutes les techniques, etc. Et c'est ce qui fait actuellement le côté positif de ma position dans ces entreprises, c'est que je parle avec les travailleurs, que ce soient des gestionnaires, des ingénieurs, des ouvriers, des chauffeurs, des pâtisseries, je leur parle de leur métier parce que j'ai visité énormément de chantiers et d'ateliers,	A3	diminution des libertés, contraintes organisationnelles	des contraintes organisationnelles imposées par l'ISO, etc., ça, ça muselle l'activité. Ce n'est pas possible de fonctionner correctement si tout doit être inscrit, etc. parce que l'on perd la spontanéité
C1	sens du métier, contacts sociaux	Oui parce que moi j'aime beaucoup ce que je fais. Je... voilà, on m'a proposé de faire une spécialisation quand j'étais en formation généraliste. Moi j'ai refusé, je voulais être médecin généraliste et finalement, même si certains collègues plus jeunes pensent que la médecine du travail est une grande spécialité, pour moi c'est de la médecine générale adaptée au travail. On ne fait pas de choses phénoménales mais c'est le côté social, communication, empathie et aide au travailleur	F1	rémunération	j'ai été contacté au fil des années je ne sais pas combien de fois pour prendre des directions de service... on m'a encore téléphoné il y a un mois pour prendre la Direction régionale de je ne sais même pas quel service, on m'a téléphoné... des recruteurs, je dis chaque fois non parce que c'est... moi j'adore mes entreprises, donc... aller gagner 500 € autre part ou bien m'asseoir dans un bureau le nez sur un cadre, ça ne m'intéresse pas.

A1 C1	le relationnel, les contacts avec les travailleur, donner des conseils	Le relationnel de nouveau, moi c'est l'empathie, le relationnel avec les travailleurs. Ce n'est pas trouver x tensions trop élevées ou bien m'inquiéter parce que quelqu'un a mal au dos, etc. mais plutôt essayer de donner des conseils, essayer de pouvoir maintenir les gens au travail au sein de l'entreprise, de trouver une collaboration entre les entreprises, la médecine du travail, les travailleurs. Moi c'est vraiment mon plaisir moi,	A3 C4	mauvaise organisation, problème d'informatique, réfractaire à l'informatique	Par contre les dysfonctionnements, la désorganisation, le manque d'efficacité, ça je grimpe au mur, je grimpe au mur. Donc des choses qui me déplaisent, c'est ça, c'est l'amateurisme dans l'organisation, c'est le manque d'efficacité de l'informatique au SPMT ... je ne suis pas informatisé, je déteste ça mais quand je vois les difficultés pour obtenir des petites améliorations alors que dans toutes les entreprises ça existe et que chez nous c'est nul... , c'est des papiers qui n'ont jamais servi et qui sont amassés dans les documents parce que c'est la règle de mettre des papiers, des papiers, des papiers... Et on re-convoque des morts quasi, on re-convoque ! C'est pas bon... moi, c'est surtout ça
D2	volonté de la direction et de la ligne hiérarchique	j'essaie d'améliorer mon activité mais pour pouvoir améliorer l'activité, il faut avoir un pouvoir et une volonté. Si on me dit dans un mois « écoute, il faut essayer de convaincre de fonctionner autrement, etc. », moi je veux bien le faire, ça m'amuserait, ce serait épuisant mais ça m'amuserait de le faire.	F1	fidèle, l'argent est moins important	je suis très froid mais au fond je suis un grand sentimental et quand je vois des gens qui marquent de l'affection, qui ont pensé à moi, un truc comme ça ou bien que j'ai des retours ou un truc comme ça, voilà c'est votre récompense. C'est pas les 5 € en plus... ça c'est pas important.
C1 C3	challenge, qualité de travail	, mais ce serait un challenge qui m'intéresserait parce que je... quelqu'un qui est efficace dans son travail, automatiquement prend du plaisir à son travail et également dégage du temps libre pour faire autre chose dans le même temps de travail, voilà. Je suis contre les médecins qui bâclent leur travail			
C1	la motivation, le mental, éveiller l'intérêt des gens	Oui, oui. Moi je trouve que mon travail est très utile à autrui. Voilà, on sait que c'est un travail répétitif mais c'est utile parce qu'on arrive à éveiller l'intérêt des gens et on... encore une fois, on fait avancer le schmilblick petit à petit. Il faut avoir le mental			
C3	qualité des service, écoute du client, orienté client	Notre métier en tant que représentant, entre guillemets, de première ligne de notre service et de la médecine du travail, nous devons être des commerciaux, c'est nécessaire. On doit être... nous devons être des commerciaux, c'est comme ça. On doit se vendre et vendre... voilà, c'est comme ça.			

A7	reconnaissance et fidélisation	pour moi c'est important, je ne cours pas après un autre contrat. Quand, pour ne pas le citer, YYY va chez..., chez... et va dire « écoutez, venez chez nous » et que l'entreprise dit « nous, on travaille avec le Docteur X, tant qu'il est au SPMT, on est au SPMT »,			
A7 C1 A3	amour du métier et des entreprises, fidèle, conditions de travail des concurrents	moi, avec les expériences que j'ai vécues, avec toutes les informations que j'ai eues autour de moi, avec les médecins qui passent, avec... je sais que l'herbe n'est pas plus verte ailleurs et que, au moins, mes entreprises je les aime. Pourquoi irais-je voir ailleurs ? Pour avoir quelques euros de plus			
E5 C1	indépendance, confiance	c'est arriver à nouer, toujours en restant indépendant, techniquement et moralement, c'est-à-dire... j'impose des trucs dans mes sociétés parfois qui sont parfois durs pour leur fonctionnement mais ils acceptent parce qu'ils me font confiance, donc c'est la confiance....Mais ça, c'est la force d'être présent, c'est d'être avec eux. Donc moi, ça c'est ma récompense, donc je suis content comme ça et quand on me marque de l'affection, quand... je suis un grand sentimental,			

N° :	22
Age :	53
Exp. :	25

POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
C1 C5 A4 A3	choix professionnel, connaissance professionnelle préalable, souplesse des horaires, organisation sur mesure, combiner les 2 activités	Je dirais que c'est un choix qui s'est fait un peu naturellement à l'époque parce que je connaissais déjà à l'époque le Dr XXX qui travaillait à SEMESOTRA. Je lui en avais parlé et il m'a dit qu'ils cherchaient des médecins du travail ... mes stages m'avaient beaucoup plu, intéressé et la souplesse aussi du travail dans la mesure où on n'est pas tenu de faire des journées complètes, où on peut adapter tout à fait ses horaires, ce qui est compatible avec la médecine générale ... cette compatibilité évidemment pour moi me plaisait, était essentielle parce que je ne voulais pas faire que de la médecine du travail et je ne voulais pas faire que de la médecine générale, donc je voulais pouvoir combiner les deux.	C1 C3	aspect répétitif, les tâches inutiles sans valeur ajoutée pour le client	Peut-être l'aspect très répétitif de ce travail. Par moments, c'est toujours un peu la même chose, les mêmes personnes, les mêmes... parfois, des visites d'entreprises qui sont très répétitives. Je vais dans une entreprise, j'y ai été déjà l'année passée, l'année d'avant, il ne s'est rien passé de particulier. La première fois, ça peut être intéressant, voir les conditions de travail, avoir un contact avec l'employeur, voir un peu ce qui se passe mais quand on y va pour la 3ème ou 4ème fois, que c'est une petite entreprise où il n'y a rien qui se passe, où il n'y a pas de changements notables parce que l'entreprise n'évolue pas, je me dis « ça, c'est vraiment du répétitif un peu inutile ».
A1	bonne intégration, bonne équipe	une bonne intégration je dirais au niveau des médecins, une bonne intégration au niveau de l'équipe administrative. Donc, ça s'est bien passé et puis bon, comme on était apparemment satisfait des stages que j'avais faits, j'ai continué tout naturellement à travailler. La transition s'est faite de manière très douce, très naturelle, il n'y a pas eu de coupure, il n'y a pas eu de moments où je serais parti et puis revenu.	C1	changement dans la signification des missions, adaptation de la législation	ce serait de casser cet aspect répétitif, en tout cas dans des petites entreprises où il ne se passe rien, où il ne se passe pas grand-chose par rapport... c'est toujours les mêmes personnes, c'est toujours le même cadre de travail, c'est toujours la même organisation, rien a changé. Dès lors, ça devient des visites de courtoisie un peu où tout a été dit et l'employeur se demande parfois un peu pourquoi on revient et perçoit parfois ça sur un mode un peu de l'inspection, on vient inspecter, ce qui n'est pas le but du jeu, du tout. Donc là, je crois que ça pourrait être amélioré, je pense en faisant moins sans doute de visites de petites entreprises, en se concentrant plus peut-être sur les entreprises où il y a des problèmes ou bien des entreprises où il y a des risques ou des entreprises qui évoluent.

A1 A3 A5	souplesse des horaires, ambiance de travail, proximité	Le fait que ce soit souple, les horaires sont très adaptatifs. Le fait que l'ambiance de travail est tout à fait favorable, tout à fait bonne que ce soit avec les médecins, avec les infirmières ou avec les secrétaires. Le fait que ce soit proche aussi de chez moi, je n'ai pas de très longues routes à faire, j'habite finalement à quelques kilomètres à peine d'ici. Donc, ça s'intègre bien, je peux bien intégrer la médecine du travail et la médecine générale facilement. Donc voilà, ça ce sont les arguments.	C1	pas d'évolution, pas de progrès	Maintenant parfois, on ne voit rien évoluer ou rien changer, il y a une inertie parfois, ça c'est un peu partout, je crois.
A3 C1	organisation, plaisir du travail	Je dirais à la fois l'organisation et le plaisir du travail. L'organisation, il faut que ce soit quand même bien organisé, bien cadré, que si j'arrive à telle heure, que les gens soient là, que je ne doive pas commencer à attendre, que mes dossiers ne soient pas prêts, qu'il y ait des pertes de temps, d'énergie, etc. Ça pour moi, c'est quand même important dans la mesure aussi où je dois recadrer ça avec d'autres activités dans la journée			
A7	excellente relation professionnelle	Et puis le relationnel, je n'ai pas le souvenir de conflits, de problèmes ici, que ce soit avec d'autres médecins ou avec des personnels administratifs, des infirmières, etc. Ce qui en 25 ans n'est pas mal quand même, ne pas avoir eu de conflits ou quoi que ce soit.			
C1	dimension préventive, conseils, vaccination, dépistage, humaine, de proximité	Ah utile, oui, je pense, oui. Il y a toute une dimension préventive dans la médecine du travail : les conseils, la vaccination, le dépistage de toute une série de maladies qui, à la limite, ne sont pas nécessairement liées au travail, ... Oui, tout ça est très utile. Ça reste une médecine humaine, une médecine de proximité telle qu'elle est faite ici parce qu'on est proche des entreprises et c'est une médecine de prévention et d'anticipation des risques finalement plus qu'autre chose.			

C1	progrès, avancement projet	Oui, parfois oui, tout à fait. Il y a des évolutions positives mais il y a parfois des firmes où ça reste très statique effectivement ou des firmes qui s'en vont aussi et dont on ne sait pas très bien pourquoi et ce qu'ils sont devenus			
F1	aucune raison de changer	Non parce qu'il n'y a pas de raisons de la quitter pour toutes les raisons que j'ai données ultérieurement même si on me faisait des propositions plus avantageuses sur le plan financier, matériel, non pas de raisons.			

N° :	23				
Age :	36				
Exp. :	1				
POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
moyen de communication	relation professionnelle, réseaux, journal du médecin	J'ai choisi cette entreprise par connaissance, parce qu'elle m'a été conseillée par le Docteur Delaunoit, pour ne pas le citer, à qui j'avais dit que je cherchais du boulot sur Tournai et qui m'avait informé que le SPMT cherchait dans la région. Mais je l'avais déjà remarqué en lisant le Journal du médecin qu'il y avait des offres d'emploi pour le SPMT	A3 A7 D1	manque de repères, de soutien, de clarté d'organisation	pfff... tout ça, c'est le flou total et je ne sais même pas à qui je dois me renseigner, donc là pour l'instant, je fonctionne au feeling. C'est plutôt administrativement que tu ne sais pas sur quelle(s) règle(s) tu dois te baser pour prendre ta décision quoi, c'est ça
Recrutement	simplicité	Ça a été d'une simplicité rare, très facile	C1	impression de perte d'énergie, de savoir	c'est que le travail, l'énergie que j'y mets n'est pas utilisable pour quelqu'un d'autre, en fait, il y a sûrement des choses qui ont été faites... les difficultés que je rencontre, je pense qu'elles ont été rencontrées par mes confrères mais il n'y a pas eu une mise en commun des résultats et donc ça on ne m'en fait pas profiter et donc chacun recommence... il y aurait quelque chose à faire pour la capitalisation pour que ce qu'on a trouvé, qu'on puisse le transmettre aux autres et dire « voilà, j'ai fait un petit tableau et c'est comme ça ».
Intégration	intégration, formation	Avec mes confrères... ils avaient été informés, on leur avait demandé s'ils étaient d'accord que je participe... que je sois présente lors de leurs consultations. Donc, je n'ai pas été en écolage chez tout le monde.	A3 D1	manque de repères, de suivi, état d'avancement	Non, ce n'est pas instauré ça pour l'instant... ça, ça va m'embêter... c'est parce que là pour l'instant je considère encore que je suis au début et que... le fait de ne pas tout savoir, tiens, il y a encore plein de gens que je n'ai pas vus et il y a encore des endroits où... ça, c'est pas normal non plus, je fais les visites alors que je n'ai pas encore vu les lieux de travail
C5	relation confrère	Oui, à un confrère qui veut s'investir dans la prévention et donc être moins dans le réactif. En fait, ce qui m'embêtait en médecine générale et que je ne voudrais jamais être médecin généraliste à temps plein, donc il n'y a pas de dilemme avec ça, parce que ce n'est que du curatif et	A3 C3	cadence élevé	Non, si je devais quitter l'entreprise c'est plutôt que je ne m'y retrouve plus... c'est plutôt par rapport à la médecine du travail, je ne sais pas vers quoi elle va évoluer mais... si c'est pour faire de l'abattage et d'avoir des gens comme on entend, 20 rendez-vous par 2 heures
C1	sens, motivation, justification	Et moi qui avais une base de santé-environnement avec beaucoup de théorie sur santé-environnement, je trouve que médecine du travail c'est en fait de la santé-environnement appliquée. Et voilà.			

E2	valeur forte, philosophie	Et bien moi, je resterai tant que j'ai l'impression quand même que je suis en phase avec la philosophie de l'entreprise			
A3	prendre le temps, horaires différenciés	Disons que... avoir l'impression d'avoir le temps de faire ce qu'on nous demande de faire. Le plus difficile, c'est de travailler sous le stress du timing et que... il y a certains pour lesquels je pense qu'on peut très bien raccourcir les examens mais avoir des horaires différenciés en fonction du type d'entreprise ou...			
C1	sens, motivation, justification	Ah oui ! Ça, c'est une grande différence avec mon boulot d'avant quand je travaillais dans la santé publique. Ici, on a un résultat perceptible et on a une reconnaissance. Les gens ne sortent jamais du bureau de consultation fâchés, donc ça c'est vraiment gai,			
C1 A3	évolution lente, répétition, relance, suivi, planing,	Pas vraiment. ...oui parce qu'ils viennent de nulle part. D'abord, ils n'avaient pas de conseiller en prévention, Marie a travaillé là-dessus pour créer le CPPT, donc moi je suis arrivée à la 2ème réunion du CPPT, donc... à un moment donné, il faut prioriser et pour cela il faut planifier les projets, avec un planning, des moyens, des gens, des durées et un indicateur et puis voilà, mais si tu ne le fais pas, tu peux rester dans les phrases floues et... je pense qu'il y a beaucoup de petites entreprises qui ont besoin du systématique et donc, il leur faut un médecin qui l'ait ce systématique parce que pour le même prix... personne ne me demande jamais rien comme compte, en tout cas pas dans ma hiérarchie alors je le fais ou je ne le fais pas, c'est ma conscience professionnelle. Je n'ai pas la pression du dessus qui me dit « vous devez avoir ça comme objectifs et ça comme résultats ».			

N° :	24				
Age :	35				
Exp. :	7				
POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
C1 A4	le côté scientifique, horaires, choix de vie,	Pour beaucoup de choses, scientifiquement c'est... quand j'ai quitté la médecine légale, je ne savais pas trop bien vers quoi m'orienter et puis j'avais une copine qui faisait la médecine du travail. Au niveau scientifique, ça m'attirait beaucoup puisque ça touche vraiment beaucoup de domaines aussi bien au niveau médical qu'au niveau milieu de travail, etc. Aussi en partie pour les horaires, parce qu'en médecine légale les gardes c'était quand même costaud et faire les nuits et tout ça, ce n'était pas évident, voilà c'est un tout.	A3 A1	conditions de travail, ambiance	je trouve que l'ambiance se dégrade quand même progressivement et je trouve qu'il y a beaucoup beaucoup plus de stress par rapport au moment où j'ai commencé, beaucoup plus de pression au travail, la charge de travail qui augmente, des consultations où il y a de moins en moins d'absents,
A1	ambiance	Et bien, j'avais postulé dans deux services différents et c'est vrai qu'ici l'ambiance au niveau des jeunes, enfin pas seulement au niveau des jeunes, l'ambiance générale avait l'air vraiment...	A3 D1 C1	conditions de travail, pas toujours à l'écoute, assez compliqué	Par l'organisation interne, oui, je pense. Moi, je ne ressens pas tellement la pression des affiliés. Maintenant, il faut s'adapter aussi. Par exemple : chez les pompiers, je comprends que parfois c'est urgent de voir quelqu'un, donc je n'hésite pas à intercaler non plus mais je trouve qu'au niveau administratif il y a beaucoup... enfin, c'est assez compliqué, voilà, c'est vraiment une sensation globale. Et puis, je trouve qu'on n'est pas toujours très à l'écoute de ce qu'on explique. J'ai l'impression qu'il y a des choses, ça fait bien 5 ans qu'on dit la même chose
intégration	soutien, support	Aucun souci, vraiment aucun problème, beaucoup de soutien et encore toujours maintenant, je pense. Quand on démarre, on a plein de points d'interrogation mais toujours quelqu'un de disponible, donc ça va super.	C1 A3	prendre le temps d'écouter les gens, contacts, gérer le timing	pouvoir être à l'écoute des gens. Et c'est là vraiment que ça coince, je trouve qu'en consultation, c'est qu'au niveau timing, dès qu'il y en a un qui a un souci, on est débordé, ça décale tout le planning et cela génère des mécontents derrière
A7	collègues, entreprises, liens, confiance	Mes collègues principalement, mes secteurs aussi. Je pense que c'est les deux. Je pense qu'en 7 ans, j'ai pas mal tissé de liens. Il y a des relations de confiance qui se sont instaurées, maintenant ce n'est pas aussi facile avec tous les employeurs mais en général c'est important. Ça, on a quand même souvent un retour positif et donc voilà.	A3	surcharge administrative	Le côté administratif, j'ai l'impression qu'on nous en demande de plus en plus.

C1	travail consciencieux, prendre le temps nécessaire	Oui, ça quand même. Peut-être pas tous les jours mais sinon globalement oui mais ça prend du temps. Voilà ! Je pense que si on veut le faire en étant consciencieux, ça prend du temps.	D1	manque d'écoute, prise en considération	j'ai notamment essayé de parler à l'infirmière en chef pour dire qu'il y a telle chose qui ne va pas et qui m'a répondu que c'était comme ça, je n'ai pas eu l'impression qu'il y avait possibilité de discuter et de faire avancer les choses.
A3 C1 A7	réorganisation, mise au point, confiance	Si quand même ! Oui, il y a des secteurs en tout cas où c'est comme ça ! Notamment, par exemple les pompiers, à la base il y avait beaucoup d'absentéisme en consultation, on est allé avec Marie-Paule, on a organisé une réunion là-bas, on a discuté avec le Colonel et cela a vraiment permis de réorganiser les choses. Du coup, maintenant je pense qu'il y a un super bon suivi. Il y a plein de contacts à l'intérieur, au sein même de l'entreprise. C'est beaucoup à ce niveau-là en fait, des contacts qui sont pris, la confiance qui s'installe	D1	plus à l'écoute, considération	Déjà que l'on soit un peu plus à l'écoute des médecins du travail parce que j'ai l'impression qu'on s'est déjà pas mal exprimé mais qu'en fait dans le fond, il n'y a rien qui change ...J'ai l'impression qu'on n'a pas beaucoup de considération pour les médecins moi ici parfois et... que par contre, mais je ne critique pas le travail des administratives mais qu'il ne faut surtout pas aller critiquer ce que les administratives font et qu'on est un peu...
A3 A4	mieux organisé, proximité	Ce qui m'arrête, c'est chaque fois le côté financier. Souvent, je ne vois pas vraiment d'avantages à aller ailleurs. Maintenant, il y a un service où j'ai postulé, où je trouvais qu'au niveau organisation ça avait l'air beaucoup mieux organisé, seulement les secteurs qu'ils me proposaient c'était loin de chez moi et c'est vraiment ça qui a fait que je ne suis pas partie. C'est qu'au niveau organisation personnelle, j'ai des secteurs qui sont proches de mon domicile et pour gérer mes enfants et tout ça, c'est nickel. Sinon, je partais. Mais c'est par passe aussi.	C1	alternative, activité complémentaire	Oui, je serais prête. J'y ai déjà d'ailleurs pensé très souvent. La première raison, ce serait que mon activité d'indépendante complémentaire se développe vraiment beaucoup
			D1	plus à l'écoute, considération	maintenant je ne cours pas après l'argent non plus, ce n'est pas ma principale revendication. Je pense que oui la principale, c'est peut-être qu'on soit un peu plus à l'écoute de nos demandes et... parfois, on a l'impression de parler dans le vide, que de toute façon les dés sont déjà jetés et que quoi qu'on dise, ça ne changera pas

N° :	25	
Age :	44	
Exp. :	10	
POLE D'ATTRACTION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim
C5 A7	relationnel, réseaux	C'est via « connaissances ». Maintenant, il faut aussi savoir que j'étais médecin-expert parce que j'ai fait l'expertise et médecin-contrôle
recrutement	rapide	Franchement... cela a été assez rapide... j'ai eu un bon contact
C1 C6 C2	autres entreprises, diversité des tâches, développement	Oui mais... je ne suis pas fermée à d'autres boîtes de médecine du travail dès le moment où ce sont des secteurs différents et donc, il y a un enrichissement qui peut se faire.
A7	relationnel, réseaux	Maintenant ça arrive moins parce que vu mon expérience, j'ai moins besoin d'aide mais en tout cas, moi qui travaille à Verviers, entre nous oui, on se téléphone encore bien pour avoir l'avis de l'un ou l'autre.
A7 C6 C1	variétés, challenge, bonnes relations professionnelles	Mes secteurs, donc ça veut dire mes entreprises, mes affiliés. Quand je dis mes affiliés, ça veut dire ma diversité des affiliés, j'ai des domaines très différents et donc, je ne m'ennuie pas.
C6 C7	autonomie, diversité	L'autonomie et la diversité.
POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A1	différence générationnelle	Ce n'était pas évident. La seule chose, c'est que quand je suis arrivée au SPMT, il y a toute une série de jeunes médecins qui sont rentrés en même temps que moi, qui faisaient la formation avec moi mais il y avait un décalage d'âge,
A7	relations professionnelles	Il y a certains affiliés qui ne m'ont pas plu... et donc... la chance au SPMT, c'est que quand ça ne vous plaît pas et bien moi à ce moment-là, il faut que l'on me change parce que sinon je ne fais pas du bon travail. Je vais dire que c'est une force du SPMT, c'est qu'ils sont grands donc on peut, voilà, changer d'affilié
D1	manque de retour	Non, vis-à-vis du SPMT non, ça c'est clair que ça manque, le retour... je vais dire... je ne perds pas mes entreprises, que du contraire elles grossissent, donc je vais dire, le retour je m'en rends compte moi-même puisque j'ai plus d'affiliés que quand je suis rentrée. Mais le SPMT non, à ce niveau-là, c'est même un manque je trouve, ils devraient à la limite, ...
A7	relations professionnelles	il y a plusieurs raisons, parce que ça ne passe plus avec le Conseiller en Prévention, parce que ça ne passe plus avec la Direction, parce que je ne vois pas l'impression d'amener quelque chose ou en tout cas d'avoir un petit pouvoir d'action, si je sens bien que c'est le mûr, j'arrête.

A3 C7	autonomie, indépendance, liberté d'action	Une certaine confiance de l'employeur, donc gérer ses contacts et son indépendance dans l'organisation du travail.			
C1	différence, plus dans la réflexion, sens	Oui, moins que la médecine générale, ça c'est sûr. C'est différent, je vais dire que le curatif, on est plus dans l'urgence, dans l'action. Ici, on est plus dans la réflexion, donc c'est sûr qu'il faut s'y mettre, il faut être moins fonceur mais c'est une prise en charge qui est très intéressante aussi parce qu'on se rend compte comme médecin généraliste			
C1 F1	perception bien-être, nombreux avantages, intérêt du travail sur la rémunération	Je suis bien au SPMT, donc je ne cherche pas. Maintenant, si on vient me chercher, il y aura tout, il y aura la question salariale, il y aura la question des avantages, la question... mais la première question, ce sera le type d'affiliés que j'aurai de toute façon, c'est ça qui va... l'intérêt du travail d'abord et après les questions salariales.			

N° :	26				
Age :	47				
Exp. :	20				
POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A5	proximité	Oh, j'avais postulé à plusieurs endroits et je regardais un poste qui n'était pas très éloigné de mon domicile.	E4	construit, confiance	on construit quelque chose sur de nombreuses années et on... ce n'est pas notre bébé hein, je n'ai pas de... ce n'est pas ma propriété mais bon, c'est comme toute personne qui travaille dans une entreprise, à un moment il dit « j'ai construit quelque chose ». Je n'ai pas ce sentiment avec Semesotra ou SPMT. J'ai plus ce sentiment avec les entreprises extérieures avec lesquelles j'ai collaboré depuis toutes ces années.
A3 A1	liberté d'action et d'organisation, ambiance	Oui, c'était sympathique, voilà. On avait beaucoup de liberté et on a pu s'organiser, j'ai pu m'organiser en fonction de ce que j'attendais moi de mon travail.	E5 D1	indépendance, respect des décisions, manque soutien de la direction	De plus en plus d'employeurs qui exercent des pressions pour changer des remarques que nous on va avoir faites, par exemple. Des remarques aussi de la Direction qui vont aussi dans le sens des employeurs parce que c'est un client
C1	heureuse dans mon travail	Oui, oui, franchement. Si, si, oui le même métier. On est le 5 avril, je ne sais pas dans quelque temps. Rire. Je vais dire de manière générale, en voyant l'évolution de la médecine du travail indépendamment de tout ce qui peut se passer dans notre entreprise, je me poserais des questions vu l'évolution que je pressens dans les années qui viennent, pour la Belgique en tout cas. Je reverrais peut-être mon jugement mais pour l'instant, je le referais sans hésiter. Je suis très heureuse dans mon travail.	C3	vision commerciale de la médecine, perte de sens	Le clientélisme et le... actuellement, la tendance à effectivement privatiser la médecine du travail. Moi, j'estime qu'en médecine du travail, on a un rôle et on va avoir un rôle de plus en plus important au niveau social et on nous retire tout ça petit à petit pour intégrer une notion de... économique qui ne me plaît pas. Je trouve qu'on va y perdre beaucoup. C'est ma vision de médecin, sans doute, qui m'obscurcit les sens.
A7	relations professionnelles	Les entreprises, les affiliés. Je suivrais plutôt les affiliés que les collègues, ça c'est évident parce qu'on travaille tous les jours avec ces gens-là, plus qu'avec les collègues mais ça vient peut-être de ma situation particulière où je suis dans un centre à l'extérieur	A3 C7	liberté, sens du métier, contrôle, autonomie	Oui, je serais prête. Si on ne me laisse pas faire ce pourquoi je suis faite. Rire. Si je n'ai plus la liberté d'agir par rapport à ce qui me semble juste dans mon métier. Si on me bouffe mon espace libre, si on me cantonne dans mon bureau médical et qu'il y a quelqu'un au-dessus de moi qui vient me dire que mes chiffres ne sont pas bons et qu'il va falloir que je change, là oui je partirais, sans hésiter. J'ai besoin de liberté, j'ai besoin...

C1	avancement, responsabilité, objectifs	Faire mon chiffre. Rire. Non, mais on a quand même ses objectifs, on a un nombre de personnes à voir, je garde quand même ça à l'œil. Maintenant, mon objectif de la journée, c'est de faire ma journée et de répondre aux besoins qu'ils soient en urgence ou sur le plus long terme			
C1	retour des travailleurs, sens, reconnaissance	Je le dis moi, le meilleur niveau c'est quand quelqu'un revient et me dit « oui, Docteur vous m'avez trouvé ça ou merci »...			

N° :	27				
Age :	41				
Exp. :	12				
POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A5 A3 C7	proximité, organisation, indépendance	Premièrement, la proximité. Etant tournaisien et que c'est une entreprise, une société tournaisienne donc ça, c'est la première chose. Et deuxièmement, clairement l'organisation du travail, la façon dont on gère la médecine du travail au SPMT (Semesotra) par rapport à ce qui se passe ailleurs, c'est-à-dire essentiellement l'indépendance que l'on a par rapport à nos firmes, par rapport à nos clients et par rapport aux travailleurs	A7	reconnaissance de la profession, estime, relations professionnelles	Ce qui me déplaît le plus, c'est que la place de la médecine préventive n'est pas encore bien acceptée par tout le monde et donc... quand quelqu'un vient avec des pieds de plomb à la visite médicale ou quelqu'un ne veut pas se déshabiller ou on sent vraiment la personne qui est aigrie ou l'absentéisme, enfin voilà, ... c'est vraiment le côté reconnaissance du travail du médecin du travail, de la médecine préventive en général qui me fatigue.
A7 D2	relationnel, petite structure	Bien, enfin il y avait un besoin et moi j'étais encore jeune à l'époque, enfin je le suis encore, mais c'était... voilà, je découvrais et comme dans tout ce qu'on découvre au début et bien il fallait un petit peu s'adapter à la fonction parce que j'étais encore stagiaire à l'époque et je n'avais connu que le CBMT mais... bien. Moi, j'étais content parce que je découvrais une société plus familiale, ce qui correspond plus à ma façon d'être	A3 E2 C7	changement d'organisation, mentalité différente, perte de petite structure	Si on change l'organisation du travail. Si de but en blanc, comme ça, on change mon statut, qu'on me dit d'office je dois être salarié et venir prester mes 40 heures au bureau par semaine, donc voilà... mon statut, l'organisation en général. Si je me rends compte quand même que le côté familial disparaît parce que ça, j'y suis attaché... je ne quitterais pas si ça ne change pas mais si je vois vraiment un gros changement dans la mentalité et... encore une fois, dans l'organisation du travail, oui, parce que, encore une fois, j'ai le choix,
A1	intégration, support, diminution du stress	Pas de problème. De nouveau, il y avait le besoin aussi, donc on n'est pas dans un système où on va piquer le travail d'un autre, où on... à partir du moment où il y a le besoin, ils sont contents de voir quelqu'un de jeune arriver et qui peut un peu les soulager, il y avait une sorte de stress en moins par rapport à ce qu'il fallait assumer, donc... par rapport aux collègues	A3 A5 C1	proximité, contacts humains, organisation	D'abord la proximité, de un. De deux, un peu la frustration quand même du travail... parce que, encore une fois, enfin voilà je l'ai déjà dit, en termes d'organisation, en termes de planning, en termes de contacts humains, ce n'est pas ce que je recherchais, quoi.
A3	bonne organisation	que je trouve qu'on a vraiment une bonne organisation du travail et j'espère qu'on n'y touchera pas			

A4	souplesse des horaires	Je trouve que vraiment notre organisation avec cette indépendance, cette autonomie par rapport aux firmes, cette organisation horaire... attention parce qu'il faut ouvrir aussi la souplesse horaire...			
A3 A7	bonne organisation, liens, relations professionnelles	j'en reviens à l'organisation du travail, décidément je tourne autour de ça mais... il y a ça et le... et encore une fois, le fait d'être lié quand même vraiment aux entreprises			
A3	organisation, planning	c'est vraiment... l'organisation, le planning... pour moi, c'est la chose la plus importante.			

N° :	28				
Age :	56				
Exp. :	22				
POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A4	proximité, choix	d'abord, c'est dans ma région, je n'habite pas très très loin et que... en fait, quand j'ai voulu commencer comme médecin du travail, il y avait deux places disponibles	A7	relations professionnelles	je perdrais le CHR, ça... parce que c'est un petit peu mon bébé, quoi. J'ai fait... j'ai instauré plein de trucs comme des commissions de reclassement et des histoires comme ça et que... bon, il quitterait parce qu'un autre service présenterait des rabais et que ça les intéresserait... ou pour une raison ou pour une autre on ne serait plus d'accord, je serais vraiment très triste, effectivement... et que j'aime beaucoup le secteur hospitalier.
Intégration A7	bons contacts	je n'ai jamais eu de problème d'intégration parce que j'ai toujours eu de bons contacts avec les autres ... si ça se passait bien pour tout le monde, si on était bien intégrés et donc je pense que d'office il s'arrangeait pour qu'on ait des contacts entre nous. On avait des réunions, je crois que c'était mensuel, des réunions entre médecins donc on se voyait régulièrement donc... donc, c'était impeccable.	A3	stress, multi-tâches	Ce que je n'aime pas, c'est de travailler dans l'urgence... donc, travailler dans l'urgence, je n'aime pas et alors... faire trente-six choses en même temps, ça je suis incapable de faire trente-six choses en même temps et donc
C1 C3 A7	qualité, cadence, contacts	jusqu'au jour d'aujourd'hui, la qualité... enfin les possibilités qu'on me donne de faire du travail de qualité... des consultations qui sont chargées mais qui ne sont pas hyper-chargées, donc je ne fais pas de l'abattage, j'ai encore les possibilités d'avoir un contact avec les travailleurs	D1	retour d'information, suivi, état d'avancement	On n'a pas de possibilités d'établir des statistiques, c'est ça le drame chez nous. C'est que comme on n'a pas encore les dossiers informatisés, on ne sait sortir aucune statistique
C1 A7	contacts humains, relation professionnelle, sens du métier	La relation que j'ai avec les travailleurs, pour moi c'est primordial. Et donc, si on me demande d'aller vite et de rester 30 secondes avec le travailleur, c'est plus du travail. En priorité, c'est d'avoir une bonne relation avec les travailleurs et avec les affiliés, sans ça je ne peux pas continuer		changement de politique	j'aurais quand même des difficultés à quitter l'entreprise parce que ça fait beaucoup d'années que j'y suis, donc ça c'est une première chose, mais si l'entreprise devait prendre de mauvaises décisions quant à son élargissement et faire de mauvais choix quant à une collaboration avec un autre service, je pense que je n'accepterais pas n'importe quoi et donc, ça ce serait peut-être un argument qui me ferait quitter le SPMT si la politique du SPMT devait changer

A3 C7	organisée, structurée, autonomie	c'est simplement parce que j'ai besoin d'être sûre d'être structurée et organisée... c'est comme ça, c'est dans mon caractère et que je suis plus lente donc... si je me sens acculée à devoir faire quelque chose, ça ne va pas.	A3 E2 E3	culture d'entreprise, organisation	j'ai toujours apprécié le mode de fonctionnement du SPMT et la culture de l'entreprise mais si ça devait changer
C1	utilité, sens,	Oui, de plus en plus. D'abord... pour les gens qui sont en bonne santé et à qui on dit « c'est très bien, vous êtes apte à travailler » et bien, comme ils sont en bonne santé, le plus souvent c'est le seul examen médical qu'ils ont sur l'année et donc c'est quand même utile de faire un bilan de santé même si c'est pour dire « tout va bien, il n'y a pas de problème », donc ça, c'est une première chose. Je pense que même quand tout va bien, on est utile			

N° :	29				
Age :	36				
Exp. :	9				
POLE D'ATTRACTION			POLE DE REPULSION		
Catégorie	Mots-clés	Verbatim	Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A5 A1 A4 C5	proximité, horaires, ambiance, collègues, relations professionnelles, réseaux	Je n'ai pas forcément choisi le SMIL, au moment où moi j'ai cherché du travail il y avait moins de possibilités qu'actuellement. Enfin, j'ai postulé un petit peu à différents endroits. J'ai été chez ARISTA aussi où je pouvais être engagée mais c'était pour la région de Bruxelles et ça ne m'intéressait pas. Et puis, je suis venue ici au SPMT et j'avais été aussi dans d'autres entreprises et c'était des copines qui étaient au SPMT et qui m'avaient dit que c'était vraiment très bien. Mais justement, quand elles ont appris que c'était pour le SMIL, elles m'avaient dit de partir en courant mais je suis quand même restée et donc ce n'était pas spécialement le SMIL, c'est plus le SPMT parce que c'était une bonne ambiance de travail, enfin c'est ce qu'on me disait en tout cas, que c'était des horaires corrects	A3 A4 D1	surchage, cadence, manque de temps, perte de qualité, horaires, manque de considération	Ce qui me déplaît, c'est qu'on essaie de nous faire chaque fois voir plus de personnes en un minimum de temps, donc c'est un peu la surcharge de travail et c'est surtout quand on veut nous faire faire de l'abattage et ça, c'est quelque chose que je déteste. Et je viens encore d'avoir une conversation avec Angelo à ce propos-là parce que YYY, par exemple, nous fait faire fort ça et je n'aime pas que l'on prenne les gens... enfin, c'est faire des visites pour faire des visites, quoi... et cela ça ne me plaît pas du tout... parce qu'on les fait venir parce qu'il faut bien et puis c'est tout... et on n'a même pas le temps de leur expliquer ce qu'il faut... ça, ça me déplaît fortement. Parfois, certaines fois, on a l'impression qu'on se moque un peu de nous au niveau des horaires, surtout de ce côté-ci parce qu'on ne fait pas trop attention...
C2 A1	formation, accompagnement, ambiance	Sans problème. Aucun souci et en particulier le Docteur Demarteau qui a été vraiment d'une grande aide pour moi parce que déjà, il avait beaucoup d'expérience et en plus de ça, il m'a aidée pour mon mémoire parce que je l'ai fait avec lui dans une de ses entreprises et tout a été vraiment nickel mais les autres collègues étaient toujours disponibles aussi de toute façon.	D1	manque de considération	j'essaie de discuter beaucoup mais le problème, c'est que quand on dit quelque chose, c'est toujours pris comme une critique alors que parfois ça pourrait être constructif, donc c'est toujours un petit peu ça le problème. Je ne baisse pas les bras... oui, j'essaie mais c'est vrai que ce n'est pas évident quand on a une Direction qui... dont on a l'impression qui n'écoute pas forcément... si qui écoute mais qui ne fait rien après
A7 A1	relations professionnelles, contacts privilégiés	En fait moi je suis... j'ai eu... il faut vraiment beaucoup pour que je change déjà... j'aime bien l'entreprise mais je suis assez stable... donc il faut vraiment... et donc, ce qui me retient, c'est surtout mes entreprises et mes collègues, je dirais. C'est surtout ça qui me retient. J'aurais du mal... ici ça fait 9 ans que je suis ici et j'ai réussi à nouer une relation avec les entreprises,	D1	manque de retour, suivi, considération	Rires. On a du retour quand ça ne va pas et on n'a jamais du retour quand ça va bien, ça c'est sûr. Par contre, chez les affiliés, oui parce qu'il y en a qui sont reconnaissants et puis il y en a, si je n'y vais pas une année parce qu'il y a deux consultations, ils me disent « c'est dommage que ce n'était pas vous »,

C1	apporter de l'aide	Les choses importantes, c'est encore une fois les relations avec les gens, pouvoir discuter avec eux, pouvoir les aider dans leurs démarches	D1	manque de considération	un des gros problèmes actuels, je pense, c'est la non-reconnaissance, on ne demande pas un merci, on ne demande rien mais... et j'entends ça de beaucoup de travailleurs aussi, c'est le fait qu'on ne soit pas... on ne vous dise pas « et bien oui, c'est bien ce que tu as fait », ça c'est dommage, je trouve. C'est vraiment la considération qui manque... ici, ça on l'a pas, non pas du tout.
C1 C6	variétés des tâches, service adéquat	, ça deviendrait vraiment trop monotone si on faisait tout le temps la même routine. Et puis on remarque qu'en faisant ça, les gens voient que l'on prête attention à eux et sont... et posent plus de questions et se rendent compte un peu plus à quoi sert la médecine du travail	D1	perte de sens du métier, manque d'action	Si je partais, je ne pense pas que ça serait pour ne faire que de la médecine du travail, j'aurais envie de diversifier un petit peu mais ce serait en grande partie à cause du manque de décision des chefs, du manque de considération parfois et de la tournure que ça peut prendre au niveau, comme je l'ai déjà dit beaucoup de fois, de l'abattage et de faire des consultations à tout prix pour faire des consultations.
C1	disponibilité, accessibilité	Ça dépend des moments. Oui, quand il y a un moyen de le faire dans des conditions correctes et surtout je trouve quand on peut suivre les gens de son entreprise parce qu'à ce moment-là, eux quand ils ont un souci, il viennent, ils nous téléphonent, ils savent bien que s'ils ont besoin de quelque chose, ils peuvent toujours le faire. Les travailleurs me téléphonent directement et... enfin, je donne toujours mon GSM aux entreprises			

N° :	30	
Age :	60	
Exp. :	32	
Catégorie	Mots-clés	Verbatim
F.1+	Rémunération	(...) que le salaire qui est quand même relativement correct, bien que ça pourrait être mieux.
	Rémunération	Je serais prête à quitter l'entreprise à condition que je ne perde pas d'avantages financiers, surtout par rapport à ma pension, à 4 ans de la pension.
A.3+	Horaire	(...) mais bien les horaires, la régularité, le système totalement cadré de la profession.
C.7+	Autonomie	La grande liberté d'actions et ça c'est propre au SPMT ! (...) Si j'ai beaucoup d'actions possibles auprès des entreprises qui me sont confiées, c'est parce que le service externe me laisse de la liberté d'actions.
A.7+, C.1+	Client suivi	Mes clients, les relations directes avec les clients qui me sont confiés, ceci est clair, net et précis ! Ce n'est pas mon employeur qui me retient, c'est le contenu du travail et la relation avec les entreprises.
C.1-, C.3-	Attractivité fonction	C'est le manque de relève, c'est-à-dire que la profession de médecin du travail n'est pas une profession attractive, de par son contenu.
C.1+	Contenu travail	Oui, je serais prête à partir à la première opportunité, je dirais si le contenu du travail peut être plus stimulant que celui de maintenant.
	Motivation	Donc il faut des incitants à la motivation dans le métier qui soient autre chose que les horaires, que le salaire (...)
A.1-, E.2-	Proactivité	(...) c'est le manque de pro-activité, ce manque d'envie « groupe ». D'ailleurs, c'est pas le patron en soi, c'est l'ensemble du groupe qui n'est pas dans une culture de pro-activité, de création, d'aller de l'avant, etc
D.1-	Conflit hiérarchie	Un conflit avec le Président du Conseil d'administration.
E.4+	Langue parlée	Et qui est francophone, purement francophone.
E.4+	Culture	Que je ne veux pas être vendue à des flamands et travailler dans la culture flamande.
E.3+	Culture et relations humaines	(...) on est dans un réseau de relations humaines du sommet d'une entreprise jusqu'au plus bas de l'entreprise et que bon donc on doit être en phase avec notre culture(...)

N° :	31	
Age :	39	
Exp. :	10	
Catégorie	Mots-clés	Verbatim
D.2+	Taille entreprise	(...)et j'espère qu'elle va rester comme ça, à taille humaine, où on peut encore appeler les gens par leur prénom(...)
F.1-	Rémunération	(...) et vraiment accessoirement et exceptionnellement la rémunération, mais vraiment de très loin (...)
Oui, mais F.1+	Rémunération	(...) sauf que je serais un peu plus vigilant sur certains termes du contrat. Je serais un peu plus gourmand...
F.1-	Rémunération	Et accessoirement la rémunération dans la boîte n'est pas très élevée pour les médecins.
E.5-	Confiance au médecin	On fait moins confiance au médecin du travail pour ce qu'il doit faire(...)
A.3-	Conditions de travail	Je sens que les conditions sont en train de baisser pour les médecins du travail.
C.7+	Autonomie	Je n'aime pas quand on est sur mon dos.
A.3+	Planning	On essaie de s'arranger pour le planning, on met tout le monde d'accord(...)
A.5-	Distance domicile	Ce n'est pas la mobilité parce que je venais travailler à Mons, je quittais Bruxelles donc.
A.1+	Contact collègue	La saine émulation entre les collègues.
C.1+	Contact client	C'est le contact avec la personne (...)
A.3-	Volume administratif	On va rendre la chose de plus en plus administrative, ça m'ennuie, on perd en relation humaine.
A.3-	Rémunération	Ils proposaient déjà des conditions de travail qui étaient déjà acceptables...
A.1+	Profil recruteur	(...) il y a eu une facilité de contact avec plein de personnes que j'ai rencontrées.
D.1+	Contact hiérarchie	Le contact direct avec la hiérarchie (n+1 et n+2).
C.3+	Qualité service	On est obligé de faire un peu de chiffres, mais on fait encore de la qualité !
C.3+	Qualité service	On va commencer à faire du chiffre, ce qui n'est pas bien. On va perdre en qualité.

N° :	32	
Age :	50	
Exp. :	4	
Catégorie	Mots-clés	Verbatim
D.2-	Restructuration	Et puis le départ à la retraite du médecin coordinateur et surtout la fonte de l'équipe, c'est-à-dire on est passé de 7 médecins à 3.
A.3-	Quantité de travail	On a 10.000 salariés à suivre à 3 avec 2 équivalents temps plein, c'est énorme !
A.5-	Distance domicile	Donc je travaille sur un secteur qui est à plus de 100 km de chez moi où je vais soit en voiture via l'autoroute, soit en train avec un dispositif assez lourd, donc j'ai en moyenne entre 2 et 4h de déplacement par jour, donc ça c'est l'inconvénient.
A.3+	Travail en équipe	C'est le travail en équipe pluridisciplinaire(...)
A.1+	Amusement	Mais en fait je m'éclate totalement quoi !
E.4+	Fonction	(...)je suis à ma bonne place(...)
A3-	Travail en équipe	(...) puis de perte de possibilités de travail d'équipe (...)
C.2+	Moyens formation	(...) et puis on m'a donné les moyens de la formation : financièrement, en temps, etc.
C.2+	Moyens formation	J'ai accepté ça parce qu'il y avait la proposition de formation, carte blanche sur la formation et les moyens pour y arriver (...)
C.1+	Contact client	(...) c'est vraiment le travail de proximité avec les salariés et la reconnaissance elle vient là.
C.3-	Mensonge au client	Donc quand on ne sait pas faire, on met un peu de contrôle et puis on dit qu'on fait quoi...
D.1-	Avancement visible	C'est-à-dire la capacité de pouvoir faire bouger les choses, si petites soient-elles.
D.1+	Confiance manager	Initialement, c'est vraiment la grande confiance qu'on m'a accordée.
D.1+	Confiance manager	(...)et cette grande confiance à la fois que la direction m'a faite à l'époque et le médecin coordinateur du service...
D.1-	Changement management	(...)le changement de direction avec un changement de management qui est misère...
E.7-	Ethique	(...) et puis la deuxième chose elle est liée quand même au management, mais aussi au fonctionnement de la fonction publique : c'est la propension qu'ont ces managers à passer au dessus des lois !
E.5-	Indépendance du médecin	Et en particulier à toucher à l'indépendance du travail du médecin du travail d'une part, et éventuellement, ça tirerait bien sur le secret médical. Donc ça je ne peux pas cautionner ça trop longtemps.
A.7-	Contrôle indiscret	Et l'incapacité à en parler, c'est-à-dire on ne peut pas en parler dans le sens où il y a une espèce de chape de plomb et des procédures qui tombent, on met du contrôle hein : tous nos courriers sont ouverts (...)
E.5+	Garantie indépendance	(...) c'est la garantie de l'indépendance du médecin du travail, au sens réglementaire(...) Alors ça c'est la première chose, la garantie du respect du code de déontologie en ce qui concerne le fonctionnement du médecin du travail... mais la garantie que c'est vrai !

N° :	33	
Age :	55	
Exp. :	11	
Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A.1+	Ambiance, relation collègues	Il me semble que j'ai un bon contact avec toutes les personnes qui travaillent avec moi, avec qui je m'entends vraiment bien...
F.3-	Avantage, rémunération	On n'a pas de voiture, ça non !
A.3+	Horaire	(...) les horaires me conviennent, quand il y a des changements, c'est toujours accepté.
A.3+	Planning, conditions de travail	(...)j'ai mon planning suffisamment tôt, j'ai un personnel administratif qui me seconde bien.
A.4+	Equilibre vie privée-vie professionnelle	Le fait est que j'ai choisi cette médecine-là parce qu'ayant 4 enfants, question disponibilité, j'arrive à mener de front les deux (...)
C.1+	Intérêt fonction	(...) en soi j'aime bien la médecine du travail.
	Connaissance du travail	(...)je trouve que quand on commence à connaître les entreprises, il faut continuer parce que c'est au fil du temps qu'on finit par connaître les postes de travail.
A.7+	Client suivi	J'aime bien les entreprises qui sont... pour lesquelles je dois travailler en tant que médecin du travail.
	Client suivi	Oui, c'est ça. C'est plus mes entreprises que le SPMT.

N° :	34	
Age :	51	
Exp. :	26	
Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A.3+, C.7+, C.3+	Autonomie, qualité, bonnes conditions de travail	C'est vraiment cette recherche de qualité, de pouvoir exercer ma profession dans de bonnes conditions et d'avoir aussi certaines libertés par rapport à ma profession.
A.1+ A.7+	Equipe de qualité multidisciplinaire	L'environnement professionnel, travailler avec des personnes de qualité(...) je trouve, très importants puisqu'on travaille dans une équipe multidisciplinaire. Donc la qualité aussi finalement d'autres collègues d'autres disciplines.
C.4-		Donc il y a une lenteur au niveau informatique qui existe (...)
C.1+	Amélioration	Non, parce que d'abord les défauts, je suis sûre, vont s'améliorer.
A.7+	Client suivi	J'étais responsable d'un affilié assez important qui était la police, qui faisait plus ou moins 800 personnes, qui avait donné leur démission au service où je travaillais et je voulais reprendre les activités par rapport à cet affilié (...)
C.5+	Bouche à oreille	Pas d'annonce, vraiment le bouche à oreille lors d'un séminaire(...)
D.1- A.1-	Contrôle manager	(...)un contrôle épouvantable au point qu'on devait noter toutes les 5 minutes nos activités pour pouvoir être contrôlé...
	Turnover trop important	(...) il y a un turnover extraordinaire parce qu'ils devraient régler leurs problèmes en interne avant de faire une publicité externe.
	Considération, respect de l'humain	Nous étions des pions dans un tableau, dans un agenda qu'il fallait remplir et on nous mettait en fonction de cases qu'il fallait remplir et non pas d'un service rendu par rapport à un client, non pas par rapport aux activités du médecin lui-même.
D.2-	Structure administrative	(...)on est un peu perdu dans le sens que la structure administrative n'est pas nette, n'est pas claire.
E.2+	Valeurs individuelles	Je recherchais un autre service externe qui correspondait beaucoup plus à mes valeurs(...)
E.2+	Evolution des valeurs	(...)c'est surtout par rapport aux valeurs que je ne retrouvais plus au sein de l'ancien service.
C.1+ C.3+	Respect de l'humain, qualité	C'est l'humain, c'est-à-dire un certain respect de l'humain, une certaine qualité du service rendu(...)
E.2-	Rentabilité, qualité	C'est au niveau, principalement, de la prestation, où l'optique de cette société est de rechercher à tout prix la rentabilité. Il y a un équilibre qui doit se faire, et ça je le concède, entre rentabilité et qualité mais je trouve qu'ils ont basculé dans la rentabilité au détriment d'un minimum de qualité.
E.3-	Valeurs internes	(...)il y a un turnover extraordinaire parce qu'ils devraient régler leurs problèmes en interne avant de faire une publicité externe.

N° :	35	
Age :	40	
Exp. :	4	
Catégorie	Mots-clés	Verbatim
F.1-	Rémunération, comparaison	Bon, le salaire par rapport à la médecine d'urgence, ça ne paye pas, pas plus que ça...
A.4+	Horaires	(...)en tout cas moi, si je suis en médecine du travail, ce sont les horaires, ça c'est clair...
D.1-	Respect des engagements	(...)si à la longue, on se rend compte que ce qu'on avait convenu n'est vraiment pas ça !
A.4+	Vie de famille	(...)j'ai voulu un petit peu changer parce que la vie de famille nécessitait ma présence.
A.5+	Distance domicile	(...)CESI qui voulait m'envoyer à Liège. C'était trop loin(...)
A.1+	Relation équipe	Oui parce que je pense que l'équipe est chouette.
E.4+	Confiance	Une confiance surtout sinon ça ne sert à rien.
A.7-	Problème avec le client	Oui, je suis prête à quitter une entreprise si vraiment ça n'accroche pas avec le conseiller en prévention(...)
C.1+	Défi	Et surtout, ils n'avaient pas de toxico, alors que chez ATTENTIA, il y en avait déjà. Donc je me suis dit ici, j'ai vraiment des choses à faire, une place à prendre... (...) Donc voilà, que j'avais tout à prouver ici(...)
C.1+	Autre médecine, intérêt	C'est une autre médecine qui est aussi bien à apprendre et à découvrir.
C.2-	Temps pour le stage	Et après 6 mois de cours, on a 6 mois de stage à temps plein. Mon employeur était au courant, je suis allée le revoir quand même pour lui dire : « est-ce que tu es prêt à financer ma formation ? Mes 6 mois de stage comme c'est après, je reviens ici ? ». Il m'a répondu qu'il n'avait pas d'argent, ce que j'ai compris. Donc je suis allée voir un petit peu ailleurs une boîte qui pourrait me financer(...) Il fallait que j'aie en stage et c'est la raison pour laquelle je suis partie !
C.3- C.1-	Client suivi	Je n'aime pas beaucoup les visites d'entreprises dans certaines boîtes où on se limite à regarder les toilettes. Je n'aime pas le poste écran, parce qu'il n'y a pas de risques... il n'y a rien qui va te prendre la tête.
C.5-	Envoi de CV	Je cherchais vraiment sur le net, je ne peux pas dire qu'il y a une boîte qui est venue vers moi ou autre. Je me suis dis « ok, j'envoie mon CV un petit peu partout ».
NOTORIETE	Visibilité extérieure	Et même, j'avais oublié le SPMT... parce que j'ai l'impression que ce n'est pas une boîte qu'on entend souvent...

N° :	36	
Age :	27	
Exp. :	4	
Catégorie	Mots-clés	Verbatim
A.1+ C.5+	Ambiance	Comme elle (voisine) m'avait dit que l'équipe médicale était sympa (...)
A.3+	Horaire	(...) j'avais des enfants, j'attendais le 2ème enfant et j'avais une voisine qui savait que je voulais me poser un petit peu avec des horaires un peu plus réguliers.
	Horaire	L'attraction à la base, c'était plus au niveau horaires un peu plus fixes que la médecine générale en fait.
E.5+	Autonomie	Respect du médecin, de nos décisions (...)
A.3-	Locaux	(...) on est beaucoup mobile en voiture, alors c'est une direction très pratique avec par contre des conditions de travail au niveau des locaux où on reçoit les gens qui ne sont pas toujours très bien.
	Distance domicile	J'ai entre une demi-heure et une heure aller et donc une heure à 2 heures de route par jour selon l'endroit où je suis dans le département.
A.5-	Isolement et logistique	C'est ce que je n'aimais pas trop en médecine générale, c'était cet isolement. Finalement on est un petit peu loin de tout et puis pas mal de trajets, tout notre matériel à porter, on ne peut pas avoir tous nos documents sous la main, tout est à la maison...
A.1+	Relation entre collègues	(...) ambiance de travail, aussi bien entre médecins qu'avec l'équipe administrative et IPRP.
C.1+	Découverte	Je découvre encore plein de choses, moi comme c'est le début, je n'ai pas l'impression d'avoir fait le tour et puis bon pour l'instant, ça me plaît.
C.2+	Formation	Et en septembre 2007, je suis arrivée chez mon employeur actuel, donc en médecine du travail avec une formation parallèle à Louvain.
C.2+	Formation	Je n'étais pas formée, donc eux proposaient de me former(...)
C.2+	Formation	Et le manque de formations un peu. Enfin, moi j'ai eu Louvain mais je vois mes collègues, là ça y est ça commence à partir (...)
C.7-	Autarcie	(...) on vit beaucoup en autarcie en fait. Manque de formations extérieures.
C.5+	Bouche à oreille	Et puis un été, ma voisine m'a dit : « écoute, ils cherchent des médecins du travail, est-ce que ça t'intéresse ? ». Elle m'a expliqué un peu ce qu'elle faisait. Je me suis dit pourquoi pas...
	Pression des clients, conflit d'intérêts	Il y a un respect des médecins mais de temps en temps il y a quand même une pression par rapport à la demande des employeurs(...) il y a mon employeur qui fait le lien parce que nous en collectivité territoriale, c'est des maires etc... On a une présidente qui est elle-même maire donc quelques fois ils n'osent pas trop, on a une petite pression. (...) quand on fait des courriers, ça passe par mon secrétariat et il y a souvent un coup d'œil du service juridique qui fait un petit commentaire.

N° :	37	
Age :	51	
Exp. :	19	
Catégorie	Mots-clés	Verbatim
D.2+ A.1+	Taille humaine	C'est le côté familial et petite taille.
D.2-	Evolution des valeurs	(...)je trouve que la fusion, personnellement, a dévalué très fort cette ambiance entre guillemets« familiale ».
F.1-	Rémunération	(...)donc pourquoi pas aller voir ailleurs si les conditions financières sont meilleures parce que je trouve qu'au SPMT, on n'est pas très très gâté de ce côté-là.
A.3-	Productivité, pression	La 1ère chose, c'est certainement le temps imparti aux travailleurs. Moi personnellement, de moins en moins, je peux respecter ce temps. On nous demande de voir un travailleur en 1/4 h, moi j'ai rarement..., en général je dépasse ce temps-là et je pense que ça va être de pire en pire.
A.3-	Productivité, pression	(...)j'ai peur de me retrouver dans un rythme comme à l'usine, toujours stressée et suivre un horaire(...)
A.7+ C.3+	Relation avec collègues	J'ai quand même eu une longue interruption et c'est vrai que là j'ai été un peu voir ailleurs ce qui se passait. Et ce qui m'a retenu, c'est parce que je connaissais la manière de travailler, je connaissais les gens.
A.3-	Relation avec collègues	(...)mais aussi les collègues qui se prenaient un peu trop au sérieux. Moi j'aime bien un peu de souplesse que de faire les choses un peu trop carrées.
B.2- E.4-	Perspectives futures	Mais vu les conditions de travail qui vont arriver, c'est un truc que je n'aime pas de toute façon, je pense que je n'aurai plus beaucoup d'appartenance à ce milieu-ci.
A.7+	Client suivi	Mais il y a des entreprises que j'aime bien, c'est vrai que je suis attachée à des entreprises (...)
C.2+	Proposition de stage	Bien la raison, c'est d'abord parce que j'avais fait mon stage là donc je connaissais déjà un petit peu le personnel et la manière de travailler.
C.5+	Bouche à oreille	C'est le Dr Wlominck qui, en 2000 il manquait des médecins, m'a dit : « pourquoi tu ne te relancerais pas ? » (...)
C.3+	Qualité	Actuellement, c'est la qualité de travail que l'on a encore (...)

Annexe 5 : Les grilles d'analyse récapitatives

QUESTION 1

[illegible]

QUESTION 2																																							
Lieu de travail (Liège, Namur, Hainaut, Bruxelles) :	N	N	H	H	N	N	L	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	N	L	H	H	L	L	H	H	N	L	B	H/B	H	B	H/B	H					
Statut (Salarié, Indépendant, Entrepreneur) :	I	I	S	S	I	I	S	I	S	I	S	I	S	S	S	S	S	I	I	S	I	S	I	S	I	I	S	S	S	S	E	S	S	S	E	S			
Age :	38	50	61	41	39	47	35	64	59	38	44	38	51	55	41	37	57	58	64	42	62	53	36	35	44	47	41	56	36	60	39	50	55	51	40	37	51		
Expérience :	11	22	19	6	14	19	8	35	27	8	3	12	1	24	10	3	15	5	37	12	32	25	1	7	10	20	12	22	9	32	10	4	11	26	4	19			
Sexe :	F	F	M	F	F	F	F	M	M	F	F	F	M	M	F	F	M	M	M	M	M	F	F	F	F	F	F	F	M	F	F	F	F	F	F				
Interview :	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37		
G. Notoriété																																						Nbre fois cité	%
																																						11	30%
Oui, je connais très bien le SPMT																																						7	19%
Oui, j'en ai vaguement entendu parler																																						11	30%
Non, pas du tout	X	X																																					
H. Communication Recrutement																																							
Relationnel (bouche à oreille, parents)	X																																						
Confère/Conseur																																							
Université (Professeur, Maître de stage)																																							
Spontanée	X																																						
Journal du médecin																																							
Site internet (SPMT, Journal du médecin)																																							
Stages																																							
Autres (expertises)																																							
Attraction/Répulsion	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	
A. Conditions de travail	O																																						
A.1 L'ambiance de travail																																							
A.2 Les conditions de travail																																							
A.3 L'équilibre entre le travail et la vie privée																																							
A.4 La situation géographique de l'entreprise	X																																						
A.5 La situation géographique de l'entreprise																																							
A.6 Les relations professionnelles																																							
B. Sécurité de l'emploi et perspectives d'avenir																																							
C. Job et contenu du travail	O																																						
D. Management (hiérarchie)																																							
E. Valeurs, culture d'entreprise et image sociale																																							
F. Package salarial compétitif																																							

QUESTION 3																																						
Lieu de travail (Liège, Namur, Hainaut, Bruxelles) :	N	N	H	H	N	N	L	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	N	H	N	L	H	H	L	L	H	H	N	L	B	H/B	H	B	H/B	H	S	
Statut (Salarie, Indépendant, Etudiant) :	I	I	S	S	I	I	S	I	S	I	S	I	S	S	S	S	I	I	S	I	S	I	S	I	S	S	S	S	S	S	S	E	S	S	S	S	S	
Age :	38	50	61	41	39	47	35	64	59	38	44	38	51	55	41	37	57	58	64	42	62	53	36	35	44	47	41	56	36	60	39	50	55	51	40	37	51	
Expérience :	11	22	19	6	14	19	8	35	27	8	3	12	1	24	10	3	15	5	37	12	32	25	1	7	10	20	12	22	9	32	10	4	11	26	4	4	19	
Sexe :	F	F	M	F	F	F	F	M	M	F	F	F	M	M	F	F	M	F	M	M	M	M	F	F	F	F	F	M	F	F	F	M	F	F	F	F		
Interview :	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	
I. Recrutement																																				Nbre fois cité	%	
Très bien, sans aucun souci		X			X	X	X			X	X		X		X			X		X		X														11	38%	
Bien sans plus (normal)														X						X				X			X									3	10%	
Bien, mais...			X					X								X													X								4	14%
Très mal																																					0	0%
Très vite									X		X	X						X		X		X		X	X		X									9	31%	
Autres (fusion)																			X																		1	3%
Attraction/Répulsion :	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R
A. Conditions de travail																																					0	0%
A.1 L'ambiance de travail																																					0	0%
A.3 Les conditions de travail																																					0	0%
A.4 L'équilibre entre le travail et la vie privée																																					0	0%
A.5 La situation géographique de l'entreprise																																					0	0%
A.7 Les relations professionnelles																																					0	0%
B. Sécurité de l'emploi et perspectives d'avenir																																					0	0%
B.1 La santé financière																																					0	0%
B.2 Les perspectives d'avenir de l'entreprise																																					0	0%
B.3 Les opportunités de carrière																																					0	0%
B.4 La position dominante																																					0	0%
B.5 La sécurité de l'emploi																																					0	0%
C. Job et contenu du travail																																					1	3%
C.1 L'intérêt des fonctions																																					0	0%
C.2 Les opportunités de formation																																					0	0%
C.3 Les services et produits proposés																																					0	0%
C.4 Les capacités d'innovation																																					0	0%
C.5 Les moyens de recrutement				X																																	1	3%
C.6 La variété des tâches																																					0	0%
C.7 L'autonomie																																					0	0%
C.8 La mobilité internationale																																					0	0%
D. Management (hiérarchie)																																					0	0%
D.1 La qualité du management																																					0	0%
D.2 La structure hiérarchique																																					0	0%
E. Valeurs, culture d'entreprise et image sociale																																					0	0%
E.1 La responsabilité sociale																																					0	0%
E.2 Les valeurs de l'entreprise																																					0	0%
E.3 La culture d'entreprise																																					0	0%
E.4 La loyauté																																					0	0%
E.5 L'indépendance, l'éthique, le secret médical																																					0	0%
E.6 L'égalité hommes-femmes																																					0	0%
E.7 L'équité sociale																																					0	0%
E.8 La diversité des travailleurs																																					0	0%
E.9 Le respect des candidats																																					0	0%
F. Package salarial compétitif																																					0	0%
F.1 La rémunération																																					0	0%
F.2 Les avantages extra-légaux																																					0	0%
F.3 Les avantages en nature																																					0	0%
F.4 Les avantages communs																																					0	0%
F.5 L'équité en matière de rémunération																																					0	0%
	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100%	

QUESTION 4																																							
Lieu de travail (Liège, Namur, Hainaut, Bruxelles) :	N	N	H	H	N	N	L	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	N	H	N	L	H	H	L	L	H	H	N	L	B	H/B	H	B	H/B	H			
Statut (Salarie, Indépendant, Etudiant) :	I	I	S	S	I	I	S	I	S	I	S	I	S	S	S	S	I	I	S	I	S	I	I	S	S	S	S	I	S	S	S	E	S	S	E	S			
Age :	38	50	61	41	39	47	35	64	59	38	44	38	51	55	41	37	57	58	64	42	62	53	36	35	44	47	41	56	36	60	39	50	55	51	40	37	51		
Expérience :	11	22	19	6	14	19	8	35	27	8	3	12	1	24	10	3	15	5	37	12	32	25	1	7	10	20	12	22	9	32	10	4	11	26	4	4	19		
Sexe :	F	F	M	F	F	F	F	M	M	F	F	F	M	M	F	F	M	F	M	M	M	M	F	F	F	F	F	M	F	F	M	F	F	F	F	F	F		
Interview :	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37		
3. Intégration	Très bien, sans aucun souci	X	X					X	X	X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X	X	X								19	66%		
	Bien sans plus (normal)				X	X					X		X							X	X															4	14%		
	Bien, mais...																X								X											3	10%		
	Très mal																																				0	0%	
	Très vite																																					0	0%
Autres																																						0	0%
Attraction/Répulsion :	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	
A. Conditions de travail																																							
A.1 L'ambiance de travail																																							
A.3 Les conditions de travail																																							
A.4 L'équilibre entre le travail et la vie privée																																							
A.5 La situation géographique de l'entreprise																																							
A.7 Les relations professionnelles																																							
B. Sécurité de l'emploi et perspectives d'avenir																																							
B.1 La santé financière																																							
B.2 Les perspectives d'avenir de l'entreprise																																							
B.3 Les opportunités de carrière																																							
B.4 La position dominante																																							
B.5 La sécurité de l'emploi																																							
C. Job et contenu du travail																																							
C.1 L'intérêt des fonctions																																							
C.2 Les opportunités de formation																																							
C.3 Les services et produits proposés																																							
C.4 Les capacités d'innovation																																							
C.5 Les moyens de recrutement																																							
C.6 La variété des tâches																																							
C.7 L'autonomie																																							
C.8 La mobilité internationale																																							
D. Management (hiérarchie)																																							
D.1 La qualité du management																																							
D.2 La structure hiérarchique																																							
E. Valeurs, culture d'entreprise et image sociale																																							
E.1 La responsabilité sociale																																							
E.2 Les valeurs de l'entreprise																																							
E.3 La culture d'entreprise																																							
E.4 La loyauté																																							
E.5 L'indépendance, l'éthique, le secret médical																																							
E.6 L'égalité hommes-femmes																																							
E.7 L'équité sociale																																							
E.8 La diversité des travailleurs																																							
E.9 Le respect des candidats																																							
F. Package salarial compétitif																																							
F.1 La rémunération																																							
F.2 Les avantages extra-légaux																																							
F.3 Les avantages en nature																																							
F.4 Les avantages communs																																							
F.5 L'équité en matière de rémunération																																							
0 0																																							

QUESTION 5																																							
Lieu de travail (Liège, Namur, Hainaut, Bruxelles) :	N	N	H	H	N	N	L	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	N	H	N	L	H	H	L	H	H	N	L	B	H/B		H	B	H/B		H		
Statut (Salarie, Indépendant, Etudiant) :	I	I	S	S	I	I	S	I	S	I	S	I	S	S	S	S	S	I	I	S	I	S	I	S	I	S	S	S	S	S	S	E	S	S	S	E	S		
Age :	38	50	61	41	39	47	35	64	59	38	44	38	51	55	41	37	57	58	64	42	62	53	36	35	44	47	41	56	36	60	39	50	55	51	40	37	51		
Expérience :	11	22	19	6	14	19	8	35	27	8	3	12	1	24	10	3	15	5	37	12	32	25	1	7	10	20	12	22	9	32	10	4	11	26	4	4	19		
Sexe :	F	F	M	F	F	F	F	M	M	F	F	F	F	M	M	F	M	F	M	M	M	M	F	F	F	F	F	M	F	F	M	F	F	F	F	F	F		
Interview :	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37		
Satisfaction/Insatisfaction																																					Nbre fois cité	%	
Oui	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	30	81%		
Oui, mais...															X																X					5	14%		
Non																																				1	3%		
Attraction/Repulsion	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	
A. Conditions de travail	O					O																														10	27%		
A.1 L'ambiance de travail																																				2	5%		
A.3 Les conditions de travail	X																																			5	14%		
A.4 L'équilibre entre le travail et la vie privée	X																																			1	3%		
A.5 La situation géographique de l'entreprise																																				1	3%		
A.7 Les relations professionnelles						X																														3	8%		
B. Sécurité de l'emploi et perspectives d'avenir																																				0	0%		
B.1 La santé financière																																				0	0%		
B.2 Les perspectives d'avenir de l'entreprise																																				0	0%		
B.3 Les opportunités de carrière																																				0	0%		
B.4 La position dominante																																				0	0%		
B.5 La sécurité de l'emploi																																				0	0%		
C. Job et contenu du travail									O										O		O														O	7	19%		
C.1 L'intérêt des fonctions								X											X		X															6	16%		
C.2 Les opportunités de formation																																				0	0%		
C.3 Les services et produits proposés																			X																	2	5%		
C.4 Les capacités d'innovation																																				0	0%		
C.5 Les moyens de recrutement																																				0	0%		
C.6 La variété des tâches																																				1	3%		
C.7 L'autonomie																																				0	0%		
C.8 La mobilité internationale																																				0	0%		
D. Management (hiérarchie)																																				O	2	5%	
D.1 La qualité du management																																				X	1	3%	
D.2 La structure hiérarchique																																				X	2	5%	
E. Valeurs, culture d'entreprise et image sociale																																				0	0%		
E.1 La responsabilité sociale																																				0	0%		
E.2 Les valeurs de l'entreprise																																				0	0%		
E.3 La culture d'entreprise																																				0	0%		
E.4 La loyauté																																				0	0%		
E.5 L'indépendance, l'éthique, le secret médical																																				0	0%		
E.6 L'égalité hommes-femmes																																				0	0%		
E.7 L'équité sociale																																				0	0%		
E.8 La diversité des travailleurs																																				0	0%		
E.9 Le respect des candidats																																				0	0%		
F. Package salarial compétitif																																				O	2	5%	
F.1 La rémunération																																				X	X	2	5%
F.2 Les avantages extra-légaux																																				0	0%		
F.3 Les avantages en nature																																				0	0%		
F.4 Les avantages communs																																				0	0%		
F.5 L'équité en matière de rémunération																																				0	0%		
	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	85%		
																																				4	15%		

[illegible]

QUESTION 7

[illegible]

QUESTION 8																																											
Lieu de travail (Liège, Namur, Hainaut, Bruxelles) :	N	N	H	H	N	N	L	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	N	H	N	L	H	H	L	L	H	H	N	L	B	H/B		H	B	H/B		H	S				
Statut (Salarie, Indépendant, Etudiant) :	I	I	S	S	I	I	S	I	S	I	S	I	S	S	S	S	I	S	I	S	I	S	I	S	I	S	S	S	S	S	S	S	E	S	S	S	E	S	S				
Age :	38	50	61	41	39	47	35	64	59	38	44	38	51	55	41	37	57	58	64	42	62	53	36	35	44	47	41	56	36	60	39	50	55	51	40	37	51						
Expérience :	11	22	19	6	14	19	8	35	27	8	3	12	1	24	10	3	15	5	37	12	32	25	1	7	10	20	12	22	9	32	10	4	11	26	4	4	19						
Sexe :	F	F	M	F	F	F	F	M	M	F	F	F	M	M	F	F	M	M	M	M	M	M	F	F	F	F	F	F	F	F	M	F	F	F	F	F	F	F	F	F			
Interview :	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37		Nbre fois cité	%			
Attraction/Répulsion :	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
A. Conditions de travail	O	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	21	57%
A.1 L'ambiance de travail			O		O							O				O					O									O		O		O		O						2	5%
A.3 Les conditions de travail			X		X			X	X					X				X			X				X	X			X		X	X		X	X				X	16	43%		
A.4 L'équilibre entre le travail et la vie privée			X																																						2	5%	
A.5 La situation géographique de l'entreprise																																									1	3%	
A.7 Les relations professionnelles								X	X					X												X		X													5	14%	
B. Sécurité de l'emploi et perspectives d'avenir																																									0	0%	
B.1 La santé financière																																									0	0%	
B.2 Les perspectives d'avenir de l'entreprise																																									0	0%	
B.3 Les opportunités de carrière																																									0	0%	
B.4 La position dominante																																									0	0%	
B.5 La sécurité de l'emploi																																									0	0%	
C. Job et contenu du travail		O				O		O	O			O		O	O	O	O	O			O	O			O					O	O					O	O	O	19	51%			
C.1 L'intérêt des fonctions		X					X											X				X							X	X						X				7	19%		
C.2 Les opportunités de formation																																									1	3%	
C.3 Les services et produits proposés		X				X						X		X	X							X			X			X	X						X	X				11	30%		
C.4 Les capacités d'innovation								X								X	X																			X					5	14%	
C.5 Les moyens de recrutement																																									0	0%	
C.6 La variété des tâches																																									0	0%	
C.7 L'autonomie																																									1	3%	
C.8 La mobilité internationale																																									0	0%	
D. Management (hiérarchie)		O				O					O			O	O	O	O							O			O			O						O				11	30%		
D.1 La qualité du management		X				X					X			X		X								X			X		X											9	24%		
D.2 La structure hiérarchique																	X																			X					2	5%	
E. Valeurs, culture d'entreprise et image sociale											O	O		O							O									O	O		O					O		10	27%		
E.1 La responsabilité sociale																																									0	0%	
E.2 Les valeurs de l'entreprise																													X												1	3%	
E.3 La culture d'entreprise																																									0	0%	
E.4 La loyauté																																									0	0%	
E.5 L'indépendance, l'éthique, le secret médical										X	X		X		X				X						X					X	X					X			9	24%			
E.6 L'égalité hommes-femmes																																											

Lieu de travail (Liège, Namur, Hainaut, Bruxelles) :

Statut (Salarié, Indépendant, Etudiant) :

Sexe :

Attraction/Répulsion :

Nbre fois cité	%
9	0%
0	0%
0	28%
1	3%
0	0%
1	3%
0	0%
0	0%
1	3%
0	0%
0	0%
12	41%
7	24%
0	0%
6	21%
1	3%
0	0%
1	3%
0	0%
6	21%
4	14%
2	7%
1	3%
0	0%
1	3%
0	0%
1	3%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
1	3%
0	0%
0	0%
18	58%
15	47%

QUESTION 10																																						
Lieu de travail (Liège, Namur, Hainaut, Bruxelles) :	N	N	H	H	N	N	L	H	L	L	L	L	L	L	L	L	H	N	H	N	L	H	H	L	L	H	N	L	B	H/B			H	B	H/B			
Statut (Salarie, Indépendant, Etudiant) :	I	I	S	S	I	I	S	I	S	I	S	I	S	S	S	S	I	I	S	I	S	I	S	I	S	S	S	S	S	E	S	S	S	S				
Age :	38	50	61	41	39	47	35	64	59	38	44	38	51	55	41	37	57	58	64	42	62	53	36	35	44	47	41	56	36	60	39	50	55	51	40	37	51	
Expérience :	11	22	19	6	14	19	8	35	27	8	3	12	1	24	10	3	15	5	37	12	32	25	1	7	10	20	12	22	9	32	10	4	11	26	4	4	19	
Sexe :	F	F	M	F	F	F	F	M	M	F	F	F	M	M	F	F	M	F	M	M	M	M	F	F	F	F	F	F	F	F	M	F	F	F	F	F		
Interview :	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	
Attraction/Répulsion :	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R
A. Conditions de travail																																						
A.1 L'ambiance de travail																																					2	7%
A.3 Les conditions de travail																																					0	0%
A.4 L'équilibre entre le travail et la vie privée																																					0	0%
A.5 La situation géographique de l'entreprise																																					0	0%
A.7 Les relations professionnelles																																					2	7%
B. Sécurité de l'emploi et perspectives d'avenir																																						
B.1 La santé financière																																					0	0%
B.2 Les perspectives d'avenir de l'entreprise																																					0	0%
B.3 Les opportunités de carrière																																					0	0%
B.4 La position dominante																																					0	0%
B.5 La sécurité de l'emploi																																					0	0%
C. Job et contenu du travail																																						
C.1 L'intérêt des fonctions																																					27	93%
C.2 Les opportunités de formation																																					25	86%
C.3 Les services et produits proposés																																					0	0%
C.4 Les capacités d'innovation																																					6	21%
C.5 Les moyens de recrutement																																					0	0%
C.6 La variété des tâches																																					0	0%
C.7 L'autonomie																																					0	0%
C.8 La mobilité internationale																																					0	0%
D. Management (hiérarchie)																																						
D.1 La qualité du management																																					1	3%
D.2 La structure hiérarchique																																					0	0%
E. Valeurs, culture d'entreprise et image sociale																																						
E.1 La responsabilité sociale																																					1	3%
E.2 Les valeurs de l'entreprise																																					0	0%
E.3 La culture d'entreprise																																						

QUESTION 11																																					
Lieu de travail (Liège, Namur, Hainaut, Bruxelles) :	N	N	H	H	N	N	L	H	L	L	L	L	L	L	L	L	H	N	L	H	H	L	L	H	H	N	L	B	H/B		H	B	H/B		H		
Statut (Salarie, Indépendant, Etudiant) :	I	I	S	S	I	I	S	I	S	I	S	I	S	S	S	S	I	I	S	I	S	I	S	I	S	S	S	S	S	E	S	S	S	E	S		
Age :	38	50	61	41	39	47	35	64	59	38	44	38	51	55	41	37	57	58	64	42	62	53	36	35	44	47	41	56	36	60	39	50	55	51	40	37	51
Expérience :	11	22	19	6	14	19	8	35	27	8	3	12	1	24	10	3	15	5	37	12	32	25	1	7	10	20	12	22	9	32	10	4	11	26	4	4	19
Sexe :	F	F	M	F	F	F	F	M	M	F	F	F	M	M	F	F	M	M	M	M	M	M	F	F	F	F	F	F	F	M	F	F	F	F	F	F	
Interview :	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
Attraction/Repulsion :	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A. Conditions de travail																																					
A.1 L'ambiance de travail																																					
A.3 Les conditions de travail																																					
A.4 L'équilibre entre le travail et la vie privée																																					
A.5 La situation géographique de l'entreprise																																					
A.7 Les relations professionnelles																																					
B. Sécurité de l'emploi et perspectives d'avenir																																					
B.1 La santé financière																																					
B.2 Les perspectives d'avenir de l'entreprise																																					
B.3 Les opportunités de carrière																																					
B.4 La position dominante																																					
B.5 La sécurité de l'emploi																																					
C. Job et contenu du travail																																					
C.1 L'intérêt des fonctions																																					
C.2 Les opportunités de formation																																					
C.3 Les services et produits proposés																																					
C.4 Les capacités d'innovation																																					
C.5 Les moyens de recrutement																																					
C.6 La variété des tâches																																					
C.7 L'autonomie																																					
C.8 La mobilité internationale																																					
D. Management (hiérarchie)																																					
D.1 La qualité du management																																					
D.2 La structure hiérarchique																																					
E. Valeurs, culture d'entreprise et image sociale																																					
E.1 La responsabilité sociale																																					
E.2 Les valeurs de l'entreprise																																					
E.3 La culture d'entreprise																																					
E.4 La loyauté																																					
E.5 L'indépendance, l'éthique, le secret médical																																					
E.6 L'égalité hommes-femmes																																					
E.7 L'équité sociale																																					
E.8 La diversité des travailleurs																																					
E.9 Le respect des candidats																																					
F. Package salarial compétitif																																					
F.1 La rémunération																																					
F.2 Les avantages extra-légaux																																					
F.3 Les avantages en nature																																					
F.4 Les avantages communs																																					
F.5 L'équité en matière de rémunération																																					
	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0												

Lieu de travail (Liège, Namur, Hainaut, Bruxelles) :

Statut (Salarié, Indépendant, Etudiant) :

Age:

Expérience :

Sexe : _____

39	53%
----	-----

QUESTION 13

Statut (Salarié, Indépendant, Etudiant) :

Age :

Sexe :
Interview :

[illegible]

