

Annexe n°2 : Retranscription de l'entretien semi-dirigé de Julie -  
Mémoire « *Comment la charge mentale des volontaires ambulanciers de  
la Croix-Rouge influence-t-elle leur activité de volontaire ?* »

*Maxime:* Bonjour Julie. Je vais te demander de m'entretenir avec toi, aujourd'hui, pour t'interroger parce que tu rentres dans le cadre de mon mémoire. C'est pour te demander ton ressenti et ton vécu de ton rôle d'ambulancière volontaire à la Croix-Rouge. Le titre de mon mémoire est : "Comment la charge mentale des volontaires ambulanciers de la Croix-Rouge influence leur bien-être dans leur activité de volontaire ?"

Dans ce cadre-là, après une brève introduction et une brève présentation de ta part, je vais t'interroger sur les trois grands aspects de ma question de recherche, pour pouvoir demander ton expertise et ton vécu et pouvoir répondre, en positif ou en négatif, à ma question de recherche et pouvoir avancer dans mon mémoire. Je vais te demander, dans un premier temps, de te présenter. Dans ta présentation, est-ce que tu pourras inclure ton histoire Croix-Rouge, et en même temps, ton histoire professionnelle et personnelle qui va pouvoir nous aider, après, dans les prochaines questions sur le volontariat ?

*Julie:* OK. C'est clair. Julie, j'ai 37 ans. J'ai commencé en tant que volontaire Croix-Rouge. Je ne sais plus exactement en quelle année, mais je crois que ça doit être autour de 2008, dans une section locale. J'ai commencé par tout ce qui était aide aux sans-abris, tout ce qui était maraudes, et cetera. Par la suite, j'ai eu l'occasion de faire le secourisme et après, m'investir dans les activités préventives. Puis j'ai stoppé mon action en section locale et je suis revenue comme volontaire, après ma formation en ambulance, que j'ai faite, plus tard, en 2018-2019. Ainsi, je suis ambulancière volontaire, depuis quatre ans, bientôt en juillet.

Ça, c'est au niveau volontariat. Quant au niveau personnel, je suis institutrice primaire de formation. J'ai un Master en sciences de l'éducation.

Je me suis réorientée, après huit ans d'enseignement, dans la formation pour adultes où j'ai travaillé, pendant cinq ans, dans la formation des ambulanciers à Bruxelles, en tant que responsable pédagogique. Maintenant, depuis presque un an dans la formation des pompiers ONO, en tant que responsable de la mise en ligne des cours pour la transformation de la formation des pompiers. C'est assez clair ?

*Maxime:* C'est clair. Très bien ! Niveau personnel, familial ?

*Julie:* Personnel familial, je suis célibataire. Je n'ai pas d'enfant. C'est tout !

*Maxime:* OK. Tu as quel âge ? Je ne sais pas si tu l'as dit.

*Julie:* 37 ans.

*Maxime:* 37, tu l'as dit. Très bien ! Dans ton rôle d'ambulancière, est-ce que tu pourrais me décrire une journée type ? Déjà, à quelle fréquence tu roules plus ou moins à la Croix-Rouge, dans ton activité de volontaire ?

*Julie:* J'essaie de faire, plus ou moins, entre quatre à huit gardes de huit heures par mois. Je suis plus ou moins régulière. Les mois, où il y a des vacances, il y a parfois des exceptions, mais de manière générale, si je fais moins de gardes en mois, j'en fais plus le mois d'après.

*Maxime:* C'est plus en journée, en semaine, en week-end, en nuit ?

*Julie:* C'est plus en week-end et en journée. Ça demande une organisation au niveau du travail. Ainsi, comme j'allais changer de travail, c'est quelque chose que j'ai dû mettre en place petit à petit. Je refais des 15/23. Je travaille le matin et je récupère l'après-midi pour pouvoir faire des 15/23, un jour sur la semaine. Je fais des nuits aussi, mais de manière sporadique, pas trop régulièrement.

*Maxime:* On est d'accord, juste pour préciser que tu intervies dans le cadre de ton volontariat, uniquement dans le transport urgent et pas dans le transport non urgent de patients ?

*Julie:* Exactement. Juste le 112.

*Maxime:* Est-ce que tu pourrais me décrire, dans le volontariat, une journée type dans ton activité de volontaire ? J'aimerais que tu inclus, dans ta journée type, que tu fais un 15/23 en semaine. Prenons cet exemple-là. Qu'est-ce que tu fais, même avant, depuis que tu te lèves jusqu'à quand tu finis ta garde ? Le lendemain, tu inclus vraiment ta vie privée professionnelle dans ta journée type, si c'est possible.

*Julie:* Il y a des différentes rencontres en semaine et le week-end. En semaine, prenons l'exemple d'hier. J'étais de garde. Je vais travailler le matin. Ainsi, je me lève un peu plus tôt que d'habitude parce que je sais que je n'ai qu'une demi-journée de travail. Ainsi, j'essaie d'être au travail entre sept heures et demi et huit heures, de manière générale. Je travaille le matin, en fonction de mon agenda professionnel. Je quitte le travail vers midi et demi. Je reviens chez moi. Je mange, je me change, je me repose un peu. Puis je prépare mes affaires pour partir à ma garde à quatorze heures, pour être sûre de ne pas avoir des embouteillages, et cetera.

J'arrive vers moins quart. J'arrive toujours plus ou moins un quart d'heure à l'avance sur place. Une fois que j'arrive, je prends ma garde, je fais le relais avec l'équipe d'avant, discussion avec l'équipe d'avant sur comment ça s'est passé, et cetera. Puis la garde commence, inventaire. Ici, il y avait une stagiaire, hier. Ainsi, accueil de la stagiaire, discussion avec la stagiaire des objectifs. Évidemment, j'aime bien voir un peu où elle en est dans son parcours, des objectifs qu'elle a envie de se fixer sur la journée, et cetera, pour pouvoir l'accompagner au mieux pour son stage. Ensuite, on attend que ça sonne.

Hier, on a eu un peu de temps, avant que ça sonne. Ainsi, on a discuté, on arrange un peu le poste. On est sortis cinq ou six fois sur la garde. On a eu le temps de manger.

On a regardé un peu la télé. Ça m'arrive de me reposer plus pendant mes gardes, que quand je suis à une journée classique chez moi, parce que finalement, quand on est au poste, on est obligé d'attendre quelque part. Une fois que tout est fait, on peut se poser. La garde s'est finie à vingt-trois heures et à vingt-trois heures, retour à la maison.

Quand je rentre, j'ai toujours besoin de me laisser un petit laps de temps. Je ne vais pas aller me coucher tout de suite. Donc, douche puis j'écoute un peu de musique généralement. Ainsi, je me suis couchée entre minuit et demie et une heure moins quart. Ainsi, le lendemain, j'essaie toujours de me mettre une journée de télétravail, après mes journées de garde, pour pouvoir dormir un petit peu plus le lendemain. Ainsi, j'ai mon réveil à sept heures. D'habitude, je me lève à six heures, mais une heure de plus de sommeil.

Après, j'ai commencé à travailler à huit heures ce matin. En télétravail, donc, un peu plus cool, mais avec les moyens de communication qu'on a pour faire le point avec les collègues et on est à l'heure du midi.

*Maxime:* OK. Très, très bien.

*Julie:* Ça, c'est en semaine. Le weekend, c'est la même chose, à part qu'il n'y a pas les contraintes professionnelles. Il n'y a pas la contrainte de travailler et que la récupération est plus cool aussi, parce que si je fais une nuit ou si la journée a été un peu dure, après je me laisse un jour le lendemain, pour compenser.

*Maxime:* Généralement, c'est le samedi ?

*Julie:* Souvent le samedi et parfois le dimanche aussi.

*Maxime:* De manière régulière, tu es plus souvent au poste Forest à l'Hôpital Molière ou au poste d'Ixelles à l'Hôpital d'Ixelles ?

*Julie:* Il y a des mois où je fais plus l'un que l'autre sur ma statistique, puisque j'ai un tableau qui énumère toutes mes gardes, mon nombre d'heures, avec qui j'ai roulé, et cetera. Ainsi, au niveau statistique, c'est vraiment pareil l'un et l'autre.

*Maxime:* Très bien. On va commencer par la première thématique de ma question de recherche, qui est le volontariat. Je te demandais toujours ton avis personnel, comment tu trouves qu'est organisé le volontariat à la Croix-Rouge ? Est-ce que tu te sens encadrée ? Est-ce que tu te sens formée dans ton volontariat à la Croix-Rouge ?

*Julie:* Il y a beaucoup de choses à en dire. J'ai fait un long travail là-dessus. Ainsi, j'ai relativisé. Je n'ai plus le même avis. Je pense que quand j'ai commencé, on peut facilement critiquer beaucoup de choses. Cependant, je pars du principe que comme c'est du volontariat, c'est un engagement personnel et que si on s'engage personnellement, on le fait, parce qu'on y trouve quelque chose et qu'il y a des pour et des contre partout. Cependant, ça c'est dans la vie personnelle et professionnelle aussi. Au niveau de la Croix-Rouge, je ne sais pas si je me sens spécialement bien encadrée, ça dépend à quel niveau.

Je pense qu'on est bien encadrés sur le terrain par les collègues. En tout cas, il y a une structure qui est bien claire sur qui est le chef-poste ? Qui est au-dessus ? Le responsable secours. On sait qui contacter ? Maintenant, les gens ne sont pas spécialement joignables. C'est pour une question de relation. Je trouve que quand on connaît les personnes, on arrive à avoir des informations, mais ce n'est pas toujours le cas. Au niveau de la communication, je trouve qu'il y a quand même une belle évolution dans la communication de la Croix-Rouge. Cependant, il reste encore des choses très pragmatiques sur le terrain qui ne sont pas communiqués.

Par exemple, il y a cette information sur on peut se garer ou non sur le parking devant forêt. L'information change tout le temps. On n'a jamais quelque chose qui tranche. On a reçu un mail quand il y a eu les travaux aux Urgences de Molière. J'ai trouvé ça bien. C'est la première fois. Je pense qu'on retrouvait un mail affirmant que les Urgences seront fermées de tel jour à tel jour. Vous devez vous garer derrière. Pourtant, c'est encore un peu manquant.

Au niveau encadrement, c'est une question de relation. La personne qui veut avoir l'information peut l'avoir. Cependant, est-ce qu'on la reçoit spontanément ? Ce n'est pas certain.

Après, de nouveau, quand je vois le travail qu'il y a et le nombre de personnes qui y travaillent, il y a vraiment beaucoup de choses. Je trouve dommage qu'il y a des volontaires qui seraient prêts à s'engager davantage dans ce genre de relais de communication, et cetera, et que malheureusement ce n'est peut-être pas le cas. Au niveau formation, par contre, je trouve que la Croix-Rouge se démarque plutôt bien, en termes de formation. Quand on voit le site internet, c'est un peu ma faute, parce que je ne suis pas souvent dessus. Pourtant, le site internet est bien fait. Il y a des vidéos, des tutos, il y a beaucoup de choses. Si on veut aller chercher les informations nouvelles, on peut les trouver. La Croix-Rouge propose beaucoup de formations qu'on peut faire en plus, à tout niveau, dans les sections locales aussi. Je trouve que de nouveau, celui qui a envie de se former peut vraiment le faire.

Au niveau de la formation de l'aide médicale urgente, c'est autre chose, puisque c'est quelque chose qui est réglementé. J'ai l'impression que ça a déjà bien évolué. Pourtant, il y a encore beaucoup de choses à en dire. J'ai quand même l'impression que c'est un métier pour lequel on se forme davantage sur le terrain que dans une classe. Mon idéal de formation serait plutôt une sorte de coaching sur le terrain par une personne plus expérimentée. Pourtant, on n'en est pas encore là. C'est déjà ce qui se fait de manière un peu intuitive par certaines personnes. Ainsi, formation, encadrement, je ne sais pas si ta question a amené encore d'autres. C'est plus la communication, mais comme dans toute grande structure, la communication n'est jamais évidente.

*Maxime:* Surtout avec des volontaires parfois.

*Julie:* Par exemple, j'ai fort apprécié, au début de l'année, cette réunion sur team, avec tous les volontaires, sur quel est l'état des lieux des projets cette année et qu'est-ce qu'on veut faire cette année, où on en est ? J'ai trouvé ça très clair.

*Maxime:* C'est une des premières du genre.

*Julie:* Vraiment, c'est une des premières du genre. Ainsi, j'ai envoyé un mail, parce qu'il faut dire ce qui est bien aussi. On a l'habitude de critiquer. J'ai dit bravo, ça c'est clair, c'est net. On sait que sur l'année, on part sur ça. Il y a des gens qui sont intéressés par ça. Oui, il y en a qui s'en foutent, je ne sais pas, j'imagine. Pourtant, il y a des gens qui sont intéressés par ça et je trouvais que c'était vraiment bien. Si on peut faire, même juste une réunion par an, comme ça, c'est déjà bien.

*Maxime:* Je vais te poser une question dans deux sens différents. La première est : comment est-ce que ton travail, en tant qu'ambulancière volontaire, affecte, peut affecter ta vie professionnelle ou personnelle, que ce soit dans tous les plans possibles, que soit physique, mental, psychique ?

*Julie:* C'est une question qui est complexe et vaste. Je vais essayer d'y répondre en moins de cinq heures. De manière générale, mon activité d'ambulancière m'amène vraiment quelque chose de positif par rapport à ma vie professionnelle, parce que je suis ce genre de personne qui ne sait pas être dans la même chose tout le temps. C'est clair que je m'en rends compte. Si je laisse un peu l'activité sur le côté et que je suis vraiment dans mon métier, ce que j'ai fait, ce que je veux est de changer de boulot, qu'il fallait un peu que je m'habitue à mon nouveau contexte de travail, et cetera.

Je suis beaucoup moins productive que quand j'ai cette motivation d'avoir ma garde qui va faire que j'aurais moins de temps au travail, qui va faire que je vais mieux structurer ma journée de travail pour faire la même chose, mais en moins de temps. C'est quelque chose qui me booste positivement, d'avoir mes périodes qui sont bloquées et je m'organise mieux. Par contre, ça a un impact sur ma fatigue, clairement. J'ai besoin de beaucoup d'heures de sommeil et je ne me permets pas toujours ce nombre d'heures de sommeil.

C'est clair qu'une garde jusqu'à vingt-trois heures, le temps de rentrer et d'aller se coucher. Ça veut dire que le lendemain, c'est toujours un peu compliqué.

C'est pour ça que j'essaie toujours de les mettre à la fin de la semaine, le jeudi ou vendredi. Ainsi, ça moins d'impacts parce que pour moi, mon travail est toujours prioritaire. Enfin, le choix n'est pas de mettre mon travail de côté par rapport à mon activité volontaire. Je ne veux pas qu'on me fasse des reproches dans mon travail par rapport à ça. Le sommeil est donc un peu compliqué.

Au niveau psychologique, émotionnel, c'est parfois un petit peu compliqué aussi, parce qu'on vit des choses pendant les gardes, et cetera, et que ça a d'office une influence sur la manière dont on se sent. Même qu'autant, parfois, c'est plutôt de l'adrénaline positive. On se sent utile. On sent que ça fait du bien, autant parfois ce sont des gardes un peu plus compliquées. Je suis un peu une éponge à émotions. C'est vrai que ça va m'influencer dans mon travail aussi, parce que ça fait partie de moi. Je ne sais pas si, du coup, de l'extérieur ça peut se voir, mais il y a d'office des jours où c'est plus compliqué.

De manière générale, ça me tire vers le haut parce que je me sens vraiment utile. Le fait de faire mes gardes, j'ai déjà beaucoup réfléchi : pourquoi est-ce que j'en fais ? Pourquoi est-ce que j'en fais autant à tel moment ? J'apporte vraiment quelque chose à la société. Mon sentiment de compétence personnelle dans cette fonction est que je pense que je suis douée dans ce que je fais quand je suis sur le terrain avec les patients, que je sais les écouter et que j'ai de la patience pour ça. J'ai l'impression d'aider vraiment, d'être un maillon de la chaîne dans la société, d'aider vraiment, même si c'est juste pour un cas psychologie, même si c'est juste pour un SDF. Rien que ça, ça me fait du bien.

Évidemment, parfois on a envie de sauver un peu plus le monde. Pourtant, ce n'est pas toujours ce genre de mission qu'on a. Est-ce qu'il y a vraiment différents aspects à la question ? Il y a le niveau physique. Au niveau physique aussi, je voudrais ajouter que pour moi, être en bonne condition physique pour le métier d'ambulancier, c'est une vraie motivation dans la vie de tous les jours, que si je n'avais pas ça, je pense que je ferais moins attention.

Quand tu as un ARCA et que tu te dis que tu as mal, c'est que tu es au bout de ta vie. Après une minute trente, je trouve que c'est motivant de rester en forme et de se dire il faut être au taquet, parce qu'on ne peut pas mettre la vie des gens en danger, à cause de notre mauvaise condition physique. Je trouve que c'est motivant.

La motivation de continuer à rentrer dans le pantalon et de ne pas devoir changer de taille. Ça me fait relativiser aussi beaucoup les choses, de manière générale.

Quand on vit des choses difficiles, quand on voit la pauvreté, la misère, les gens en difficulté, à côté, dans ma vie personnelle, ça me fait rendre compte que j'ai beaucoup de chance pour plein de choses et ça me fait aussi savourer différemment ma journée de travail, où je me dis que j'ai de la chance d'être dans un travail que j'ai choisi, que j'aime, que je fais avec plaisir. Ainsi, pour relativiser énormément. Dans ma vie personnelle, ça ne m'empêche pas d'avoir une vie sociale active, parce que je sais qu'il y a beaucoup de gens qui ne font que ça aussi et moi pas du tout. Enfin, j'ai vraiment plein de temps pour ma famille aussi, pour mes amis.

À ce niveau-là, je ne ferai jamais le choix de faire que ça et de sacrifier mes relations avec ma famille ou mes amis. J'ai l'impression que c'est quand même assez équilibré. Il y a quand même toujours des moments où on a parfois un petit ras-le-bol pour des choses qui se passent mal ou pour des relations qui sont parfois un peu compliquées avec certains collègues. L'avantage, en tant que volontaire, est de choisir avec qui on veut faire ses gardes. C'est un gros bonus. De manière générale, je trouve que c'est un domaine dans lequel on apprend tous les jours. C'est hyper enrichissant au niveau personnel.

*Maxime:* La question, maintenant, dans l'autre sens, est-ce que tu as déjà eu des situations où tu as senti, sur le terrain, en tant qu'ambulancière, tu es, soit un peu moins impuissante, soit un peu plus fatiguée. On va en venir aux surcharges mentales, dues à ta vie personnelle ou professionnelle que tu as vécue avant, et que tu vas vivre après. Est-ce que ta vie professionnelle ou personnelle peut affecter ton métier ou ton rôle d'ambulancière volontaire ?

*Julie:* Oui, complètement, énormément. Il est clair qu'on a tous des périodes où ça va moins bien. Ainsi, c'est clair que même qu'au niveau personnel, on ne se sent pas bien. Simplement, parce qu'on est un peu dans une phase un peu moins joyeuse ou autres. Pourtant, je me rends compte que j'ai beaucoup moins de patience sur le terrain et beaucoup moins de capacité d'écoute.

J'ai beaucoup moins d'empathie, parce que je dois mettre cette énergie sur moi et que je n'arrive pas à la mettre sur l'autre comme il faut.

Ça m'est arrivé deux ou trois fois. Chaque fois, ça a vraiment été des signaux d'alarme pour me dire que je ne pouvais pas donner aux autres ce que je n'avais pas pour moi et que même si on réserve ces gardes à l'avance, c'est parfois difficile de se dire le matin, même comment je vais me sentir pour ce moment-là. Pourtant, c'est hyper important parce que je me dis que je ne peux pas pénaliser le patient, parce que moi je n'ai pas ce qu'il me faut pour, en tout cas, m'occuper de lui à ce moment-là.

Ainsi, j'ai quelques exemples concrets. Par exemple, au niveau du travail, j'ai quand même fait un surmenage. C'était un petit burnout, il y a un peu plus d'un an. C'est clair que la tension accumulée au travail, et cetera, faisait que j'étais tout le temps à fleur de peau aussi pendant mes gardes et beaucoup plus énervée, beaucoup plus stressée. Le fait étant que le milieu de mon travail était lié au milieu du volontariat en a rajouté une couche aussi. Ça a vraiment été compliqué au niveau des relations avec mes collègues, et cetera, parce que je n'étais plus du tout ouverte à la conversation.

À ce moment-là, ma situation professionnelle a vraiment impacté mon volontariat, alors que ça me faisait vraiment du bien de me raccrocher un peu au volontariat parce que ça se passait moins bien dans mon travail. Au niveau personnel, il y a toujours des moments où on est plus fatigués, des moments où on vit un deuil, des moments où des choses qui se passent dans la vie de tous les jours. On vit peut-être différemment les interventions. Ça m'est déjà arrivé de me mettre vraiment en colère sur un patient, alors qu'il n'avait pas vraiment mérité et même, ça ne servait à rien.

Pourtant, ce qui est intéressant en ce moment-là, c'est que j'ai, à chaque fois, eu l'occasion d'en parler après mon collègue et de faire un petit débriefing et de se dire qu'attention, à ce moment-là, je ne suis plus très objective et il vaut mieux peut-être me mettre un peu en recul, plutôt que de faire vivre une situation injuste au patient. Après, je n'ai jamais culpabilisé longtemps non plus, parce que je pense qu'on est des êtres humains et qu'on a tous nos moments d'égarement et que ce n'était pas non plus gravissime comme problème.

*Maxime:* Merci. Très intéressant ce que tu dis, parce qu'au final, le but de mon mémoire est de voir un peu quelqu'un qui a sa vie de tous les jours, qui a un contexte de travail, qui a peut-être un boulot difficile, qui rentre chez lui, il doit faire à manger, il doit coucher ses enfants, ou que sais-je. Après, arrivé à sa garde tout frais comme un gardon. Puis la faire, de manière plus efficiente possible, pour la santé des gens. C'est intéressant ce que tu dis, parce qu'au final, ça peut, montrer qu'on a tous des moments de faiblesse. On a tous ces moments, où on ne contrôle pas la situation et que ça peut parfois impacter notre métier d'ambulancier. Ainsi, c'est une très bonne transition pour ma deuxième thématique de ma question de recherche qui est la charge mentale. Je vais te demander un peu de me décrire ta compréhension de cette notion qu'est la charge mentale.

*Julie:* C'est intéressant, parce que la première question que je vais te poser, c'est comment définis-tu la charge mentale dans ton travail parce que je ne sais pas s'il y a une définition scientifique. Pour moi, la charge mentale, ça doit être l'ensemble des choses qui font partie de ce à quoi tu penses. L'ensemble des choses qui correspondent à tes responsabilités, aux choses que tu dois faire, mais aussi aux choses auxquelles tu dois penser ou aux choses auxquelles tu veux penser, parce que finalement, c'est la différence entre les deux qui est compliquée.

Il y a plein de choses dont on n'est pas obligés de faire ou de penser, mais quand ce qu'on se met dans la tête. J'imagine que la charge mentale, je comparerais ça à la mémoire de travail. C'est une espèce de blog, dans lequel on met plein de choses qu'on veut faire ou qu'on voudrait faire. Puis à un moment, il est rempli et on doit faire un choix. Après, ça a une influence sur la gestion de ton temps, et cetera.

*Maxime:* Très intéressant. Je pense que sur les cinq personnes, tu es celle qui va donner une définition la plus proche de mes recherches. Je vais te donner une définition comme tu dis « scientifique », qui a été émise par un sociologue en 1975. On parle de cette notion de « charge mentale », de manière assez lointaine.

La définition qui a été donnée en 1965 est que la charge mentale serait l'état de mobilisation globale d'un opérateur humain, qui résulte de l'accomplissement d'une tâche, mettant en jeu le traitement de l'information.

Ainsi, elle symbolise vraiment le coût que va demander ce type de travail à l'opérateur, de manière psychologique ou mentale. Après, il y en a qui ont peut-être un peu généralisé cette définition, qui ont mis, peut-être toutes les capacités cognitives qu'on met en place pour effectuer une tâche ou un travail. Fatalement, dans les personnes, comme des volontaires qui ont une charge mentale travail professionnelle, une charge mentale privée, qui ajoute en plus une charge mentale volontaire, à un moment donné, on peut arriver dans un état qu'ils appellent « l'état de surcharge mentale ».

Cet état, où il y a tellement de capacités cognitives qui sont mises ensemble, à un moment donné, qui fait qu'on va rentrer en état de surcharge. Ça peut se refléter de manière physique, émotionnelle, psychologique et même au niveau du bien-être. Le bien-être est la dernière notion dont on va parler. Au niveau de cette charge mentale, tu n'as pas de questions, vraiment au niveau de la définition ?

*Julie:* Ce n'est pas un ensemble de tâches qui prennent de la place. C'est vraiment l'énergie que j'attribue à une chose que je vais faire.

*Maxime:* C'est ça. Ce sont toutes les capacités cognitives que tu vas mettre en place pour pouvoir effectuer une tâche. Pourtant, fatalement, tu peux avoir plusieurs charges mentales que tu mets l'un à l'autre. Cependant, ce sont quand même les mêmes capacités cognitives que tu vas utiliser pour faire chaque chose que tu vas faire. Tu peux arriver dans un état de surcharge. OK ?

*Julie:* Oui.

*Maxime:* Je vais te demander est-ce que tu peux me donner un exemple où tu aurais déjà ressenti que tu étais en surcharge mentale dans ton rôle d'ambulancière ?

*Julie:* Oui, ça m'est arrivé quand j'ai commencé à être ambulancière et que je ne maîtrisais pas encore, suffisamment, les informations que je devais maîtriser. Par exemple, face à une prise en charge, je me rappelle un accident de moto, j'arrive sur la situation et tout allait trop vite et les procédures n'étaient pas assez automatisées encore pour moi à ce moment-là. Ainsi, il fallait chercher le matériel. Je ne savais pas encore très bien à quel endroit il se trouvait. Il fallait communiquer correctement. C'était compliqué, puisqu'il y a plein d'acteurs différents. La stratégie n'était pas bonne non plus. Il ne fallait faire en même temps que parler, et cetera.

*Maxime:* Ce serait une surcharge mentale, uniquement due, à la situation particulière à ce moment-là. Est-ce que tu trouves que la conciliation entre ta vie professionnelle, personnelle et ton travail, en tant qu'ambulancière, a pu déjà te mettre dans une situation de surcharge mentale quand tu étais en ambulance ?

*Julie:* Oui. C'est le cas aussi quand j'ai une grosse échéance avec le travail. Que je sais que je vais devoir travailler sur quelque chose. Que j'ai peut-être un peu rogné mon temps, parce que je suis partie à ma garde. Après, en même temps, je sais que le week-end, je vais avoir un évènement familial qui fait que je dois aller acheter un cadeau d'anniversaire à quelqu'un. Puis c'est plutôt le fait d'avoir un ensemble de choses à penser et que ça, plus après la gestion du temps, de la fatigue, et cetera, ça fait qu'il y a trop en même temps et qu'il faut choisir.

*Maxime:* OK. On va revenir, si ça te va, à l'épisode que tu as eu il y a un an, lorsque tu étais en burnout au niveau professionnel. Est-ce que tu peux dire que tu étais dans une situation de surcharge au niveau de ton activité d'ambulancière à ce moment-là ou pas ?

*Julie:* Oui, parce que toutes les informations que je traitais à ce moment-là étaient liées à ma gestion de mon stress, de ma tentative de rester au bien-être dans ce que je faisais. Ça me prenait toute mon énergie. J'avais déjà, en plus physiquement, un impact aussi sur le fait que mon professionnel avait aussi un impact sur mon physique. Oui, j'avais déjà trop de trucs à penser, juste pour ma situation professionnelle. Maintenant, je me dis que le fait de se mettre dans le rôle d'ambulancière, tu devrais pouvoir zapper et être à ce moment-là, juste dans ton rôle d'ambulancière, mais évidemment, tu ne peux pas laisser complètement de côté ce que tu as.

*Maxime:* D'où l'intérêt de mon mémoire, au final. Si c'était si facile de dire : "Stop". Après, il y en a qui savent très bien le faire et dire que tout ce qu'ils ont au travail reste dans leur vestiaire. Ils sont en ambulance. Et il y en a, d'ailleurs qui disent que, parfois, l'ambulance peut être une échappatoire, quelque chose qui permet de penser totalement à autre chose. On a parlé un peu du côté négatif. Est-ce que tu as déjà ressenti que la charge mentale, que tu as en ambulance, a pu te mener à une situation, de manière positive ? Ça te donne plus d'énergie et plus de choses pour effectuer, soit tes tâches dans ta vie privée, soit tes tâches en ambulance ?

*Julie:* Oui. Je pense que j'irai plus vers cette solution, parce que je continue à me poser la question, vu la vie déjà très bien remplie que j'ai. Comment ça se fait que je trouve encore le temps et l'énergie de faire ça ? La réponse est simple. C'est parce que ça m'apporte plus de positifs que de négatifs. Je pense qu'il y a quelque chose dans ce que j'ai dit, sur le fait d'avoir l'impression d'être utile, d'avoir le sentiment. On sait que ce qui compte le plus, ce n'est pas ce qui est réel, mais c'est ce que ton sentiment sur ce que tu apportes.

Le sentiment d'être utile, c'est une chose. Pourtant, c'est aussi d'être dans l'action. Je sais que quand je fais quelque chose qui est structuré et que je commence à avoir l'habitude de faire, maintenant depuis des années, ça permet vraiment de mettre de côté tout le reste.

Justement, toute cette charge mentale qui, quand tu es chez toi, dans ton fauteuil, devant ta télévision ou sur ta chaise, te permet plus de cogiter. Je pense que ce côté action fait du bien.

Dans ma vie, le côté relationnel est vraiment le plus important dans mes choix professionnels et personnels. Je pense vraiment ce que ça apporte au niveau rencontre de personnes d'autres volontaires qui ont aussi tous un métier à côté d'eux, et cetera. C'est vraiment super enrichissant. Ça permet vraiment aussi d'être dans la rencontre, dans la discussion, dans le travail avec quelqu'un d'autre. C'est quelque chose qui apporte beaucoup et qui peut mettre de côté ce côté surcharge.

*Maxime:* Bien. Maintenant, on va essayer de faire un petit résumé de tout ça, en incluant la dernière thématique de ma question de recherche, qui est le bien-être. Pense à tout ce qu'on a dit au niveau du cadre Croix-Rouge, de l'encadrement que tu ressens au sein de la Croix-Rouge, au niveau de cette charge ou surcharge mentale que tu peux ressentir, en fonction de ta conciliation entre ta vie privée plus vie professionnelle. Est-ce que tu as eu l'impression qu'à un moment donné, tu as été tellement en surcharge, dû à tout ce qu'on a déjà parlé ou en charge mentale un peu trop élevée, qui aurait pu influencer ton bien-être, que ce soit dans ta vie privée, ta vie professionnelle ou dans ton activité de volontaire ?

*Julie:* Je pense que la réponse est : oui, d'office, parce qu'autant, au niveau structurel et organisationnel, il y a vraiment énormément de charges cognitives. En effet, souvent, on se prend la tête avec pourquoi c'est organisé comme ça ? Pourquoi on n'arrive pas à communiquer ? Pourquoi on ne communique pas plus facilement ? Pourquoi il y a des personnes qui ne font pas correctement leur travail et continuent à ne pas le faire et que ça ne dérange pas d'autres gens qui, finalement, préfèrent que toute une série de personnes volontaires se prennent la tête, alors qu'il suffit parfois de remettre les choses en place. Ainsi, ce sont des ruminations et des questionnements qui ont une influence sur le bien-être.

De nouveau, je reviens toujours à la question. À partir du moment où ça t'apporte plus de plaisirs que de contraintes, tu ne le fais plus, simplement. Si je suis toujours là, c'est que je suis toujours dans la balance. Il y a le côté structurel.

Il y a le côté émotionnel. Oui, d'office, il y a des moments où on ne se sent vraiment pas bien. Je parle d'enjeu, mais des moments où les prises en charge ne sont pas gaies, où on voit tellement de choses, où on a tendance à se dire que finalement, pourquoi le monde est comme ça ? On n'arrive plus dans quelque chose de la société, la pauvreté, la misère et tout ça. Ça ajoute aussi à la charge mentale et ça agit sur le bien-être. On peut se dire qu'on a de la chance, mais il n'empêche que ça donne une réalité un peu négative de la société. Puis, il y a le côté épuisement, parce que c'est physique. Ça demande du temps. Ça fait rogner les heures de sommeil, et cetera. Ainsi, ça a une influence aussi sur le bien-être. D'où le besoin d'avoir un équilibre et qui n'est pas facile à avoir.

*Maxime:* Pourtant, comme tu as déjà répondu, ici, on a parlé plutôt du bien-être que mal-être. Je pense que je réponds pour toi, mais tu as déjà répondu qu'au final, même si tu peux être en surcharge mentale de temps en temps, ou même avoir une charge mentale qui est importante, beaucoup de capacités cognitives que tu mets en place pour effectuer ton travail d'ambulancière, au final, tu es heureuse, dans ce que tu fais et que ça te donne un bien-être important ?

*Julie:* Si ce n'était pas le cas, je ne le ferais plus. Je pense que c'est important d'avoir cette maturité de pouvoir y réfléchir, de se remettre en question et de pouvoir se stopper de temps en temps. De nouveau, c'est un plus de ce métier de volontaire. Quand on est professionnel, on ne peut pas dire soudainement que je ne veux même plus venir pendant 15 jours, parce que j'en ai marre de voir des morts et des situations difficiles. En effet, quand on est volontaires, on a quand même beaucoup de chance de pouvoir se dire que je m'arrête un peu. Puis j'analyse et je me dis si ça me fait du bien ou pas.

*Maxime:* Tu es très bien, Julie, parce que tu me permets de faire une transition pour ma dernière question. Imaginons, dans un but purement théorique, qu'est-ce qui peut être mis en place, par tous les acteurs, par le volontaire lui-même, par leur encadrement, les responsables à la Croix-Rouge, par leurs collègues, par les patients.

Qu'est-ce qui peut être mis en place pour justement, éviter dans la prévention qu'on se retrouve dans cette situation de surcharge au niveau de son activité de volontaire, ou même au moment même où on se rend compte que ça ne va pas. Qu'est-ce qui peut être mis en place, tu penses pour améliorer, peut-être le bien être des volontaires ou peut-être éviter, comme je t'ai dit en commençant d'y arriver ?

*Julie:* Je vais dire une chose qui ne plaira certainement pas à tout le monde. Pourtant, je pense qu'il faut limiter le nombre d'heures par semaine, déjà, clairement. Je pense que ce n'est pas normal, à partir du moment, où un volontaire fait presque autant d'heures qu'un professionnel, alors qu'à côté, il a sa vie privée et qu'il a son travail. Ça peut être une phase, mais ça révèle d'office un mal-être de faire autant de choses. C'est une première chose. On est tous d'accord que quand on est fatigués et qu'on est arrivés dans une espèce de routine où on est blasés, on est moins efficaces aussi et que c'est néfaste pour le patient. Je trouve que ce nombre d'heures est justifié.

Je pense qu'on n'est pas assez pris en charge au niveau des débriefings. Je vais faire un petit lien avec ton mémoire et tout ce qui est stress post-traumatique, parce que l'un influence certainement l'autre. Oui, il y a des situations pour lesquelles on est pris en charge pour des débriefings à l'hôpital, et cetera. Pourtant, je trouve que de manière générale, on ne sait pas ce qui marque, les situations qui marquent les volontaires. Parfois, ce sont des éléments qui ne sont pas des éléments trashes, mais ce sont des éléments d'ordre social, psychologique ou qui ont un lien avec leur vie personnelle. On devrait pouvoir vraiment débriefer des situations de manière régulière. Avec qui ? Comment ? Pourquoi ? C'est compliqué. Pourtant, c'est vraiment une hygiène, une espèce de prise de conscience personnelle. Ainsi, il faudrait vraiment plus amener le volontaire et le professionnel à prendre soin de lui, parce que c'est un milieu où on rigole de tout. C'est normal, on se bourre beaucoup la gueule, on sort beaucoup parce qu'il faut évacuer tout ce stress, et cetera. Il y a peut-être d'autres moyens d'évacuer le stress.

Dans la formation des pompiers, on commence à aller vers la sophrologie, la méditation, le yoga. On rigole, parce que les pompiers font du yoga. Pourtant, tout ça fait du bien. On pourrait aussi proposer, petit à petit, comme tout ce qui était les tremblements, qu'on a testés avec Didier.

C'était très intéressant de pouvoir dire qu'on va faire des informations et vous avez là un outil. Après, tu l'utilises ou non, ce n'est pas grave, mais c'est une manière de prendre soin de soi. Je pense que la communication pourrait être améliorée. Elle l'est déjà plus avec les QR codes, avec le fait qu'on sache plus clairement qui s'occupe de quoi ?

On est contents. On va avoir du nouveau matériel. C'est une manière aussi de récompenser un peu le volontariat, de se dire qu'on a investi dans du matériel pour vous, et cetera. C'est vraiment très bien. Pourtant, au niveau communication, ça pourrait quand même être encore plus fluide. Cependant, il faudrait qu'il y ait plus de gens. De manière générale, je pense que les gens ne se rencontrent pas assez aussi tous ensemble. Je pense qu'il y a des teams buildings au niveau professionnel, et cetera. On pourrait dire, une fois par an, style le barbecue. Tout le monde n'a pas su participer, mais une fois par an, on se retrouve tous et on discute tous, parce qu'on vit tous la même chose. Je pense que rassembler les gens et les amener à parler entre eux, ça peut aussi être facilitateur pour gérer tout ça. Je réfléchis dans les choses à imposer.

On pourra imposer de la formation aussi, mais pas la formation comme on fait maintenant. C'est la formation sur la gestion de la charge mentale. On ne devrait pas l'appeler comme ça, parce que c'est barbare et que les gens ne comprendraient pas. Pourtant, qu'est-ce qu'on peut faire au quotidien pour aider à évacuer tout ça ? Pour certains, ce sera peut-être du sport. Pour certains, ce sera peut-être avoir un agenda un peu mieux organisé. Je pense que le volontaire qui est efficace sur son lieu de travail et dans son volontariat, c'est le volontaire qui se remet en question. Je pense que les personnes que tu as interrogées sont des personnes qui se remettent en question. Ainsi, le premier critère, ce serait peut-être ça. Celui qui n'est pas capable de se remettre en question va peut-être être plus facilement bouffé là-dedans.

Malheureusement, je ne connais pas encore de formation sur la remise en question. Pourtant, ça serait peut-être ça la clé. En tout cas, on peut faire. On peut mettre en place des outils pour que les gens prennent conscience. Après, c'est leur responsabilité, puisqu'on a quand même des adultes et que finalement, on fait quand même un choix, finalement, de gérer correctement notre vie et de prendre soin de nous. Cependant, la clé pour prendre soin des autres est de prendre soin de soi. En effet, il y a plein de possibilités, en termes de formation, prévention.

*Maxime:* En effet, il y a beaucoup de pistes que tu as données, en prévention, pour se retrouver vraiment dans le moment même. Quelqu'un qui se retrouve en surcharge et que ce ne soit juste pas possible, il est désagréable avec ses collègues. Avec les patients, ça ne va pas du tout, et cetera. Qu'est-ce que tu penses qui peut être fait ou mis en place à ce moment-là ? Tu as parlé de débriefing. Tu as parlé peut-être d'un soutien psychologique, dû au stress post-traumatique.

*Julie:* Pour moi, c'est un peu comme pour le stress post-traumatique. Tu dois non seulement faire attention à toi, mais tu dois faire attention à tes collègues. L'idéal est de faire attention à ses collègues. À partir du moment où tu as une manière d'agir pour toi et que tu repères qu'il y a un truc qui ne va pas chez ton collègue, ça t'influence aussi, parce que tu es en binôme et que vous allez bosser ensemble. Finalement, ça pourrait être aussi que les autres puissent.

Cependant, il faudrait pouvoir orienter cette personne vers soi et lui dire qu'on l'oriente vers une documentation, que ce soit un site internet, un petit film en ligne ou similaire. Soit tu sais que tu peux aller parler à telle personne. Le problème, tu peux aller toujours parler à telle personne quand les gens se connaissent. Le mieux, c'est quand même toujours d'aller parler à quelqu'un d'extérieur, parce que sinon, c'est toujours la réputation au sein de la Croix-Rouge. En plus, tout le monde sait tout sur tout le monde. Ce serait mieux d'avoir vraiment un service externe, où on peut orienter la personne. Après, la personne doit pouvoir entendre. Ça dépend du stade auquel on est. Je pense qu'on est parfois à un stade où on ne peut pas entendre qu'on est dans cette posture-là.

*Maxime:* Très bien. Merci Julie. Est-ce que tu voudrais rajouter quelque chose ? Des informations supplémentaires par rapport à notre discussion ?

*Julie:* Je voudrais ajouter que je trouve ça vraiment hyper intéressant, que la question mérite vraiment d'être posée. C'est clair et que je serais très intéressée d'avoir les conclusions du contrat.

*Maxime:* Justement, si tu es d'accord avec ça, je te tiendrai informée de la manière dont je vais utiliser ces informations que tu m'as fournies. Qui sait, peut-être que tu recevras une copie de mon mémoire, par la suite. Peut-être que tu recevras même une invitation pour la défense de mon mémoire qui se tiendra mi-fin août, plus ou moins, si tu le souhaites, avec plaisir. Il n'y aura pas de souci pour que tu puisses y assister.

*Julie:* Est-ce que la Croix-Rouge est au courant du travail que tu fais ?

*Maxime:* Bien sûr.

*Julie:* Est-ce qu'ils sont intéressés ?

*Maxime:* J'ai interrogé Antonella un peu plus tôt dans ma recherche. Elle rentre dans le cadre d'expert, vraiment dans son rôle de coordinatrice du service. Elle est intéressée par les pistes de solutions que je pourrais amener. Elle m'en a déjà donné quelques-unes qu'elle met en place déjà, depuis trois ans. Elle n'est là que depuis trois ans, seulement.

*Julie:* Oui, elle a déjà fait énormément de choses.

*Maxime:* Elle a déjà fait beaucoup de choses. Elle m'a déjà donné plusieurs pistes et elle rentre plus dans le cadre d'experts. Ici, ces entretiens m'ont vraiment donné, pas mal de réponses. Je vais essayer de structurer ça et de mettre ça en écrit. Cependant, je pense que je pourrai apporter quelques pistes, peut-être d'amélioration à ce niveau-là. Je pense que ça pourra aider certains.

*Julie:* C'est tout un travail, autant que ça serve. Après, ça prendra du temps.

*Maxime:* Tout à fait. Merci, Julie.