

Travailleurs de nuit

EMMANUELLE GOÏTY

LES URGENCES DE NUIT, UNE EXPÉRIENCE FORMATRICE POUR LES JEUNES MÉDECINS

Amandine a 30 ans et organise sa vie en fonction de ses deux passions : son métier de médecin généraliste et la danse. Il arrive souvent que des généralistes viennent soutenir les équipes de nuit d'urgentistes. Elle a décidé de s'y investir : « *En médecine générale, il faut savoir traiter le fréquent et déceler dans le bénin un élément de gravité, l'expérience des urgences est en ça très importante.* » Elle fait des gardes à la Clinique mutualiste et à la Clinique des Pins de Pessac. Elle consulte aussi six jours par mois dans un cabinet en Charente... tout en rédigeant sa thèse à côté. L'ambiance de ces trois structures est très différente. Elle y développe ses compétences en médecine, puis en psychologie et en sociologie en lien avec la diversité des publics qu'elle rencontre.

« *Il se passe moins de choses que le jour... Mais quand la personne arrive aux urgences, en général elle a quelque chose. Même si c'est une angoisse, ce n'est pas anodin. Elle a besoin que l'on pose un diagnostic. Et il y a un phénomène d'urgence ressentie qui est majeur.* » La nuit, les maux et/ou les angoisses peuvent être amplifiés. L'isolement des personnes, le manque de connaissance ou, au contraire, trop de connaissances participent à cette urgence ressentie... Parfois exacerbée par la consommation de substances (médicaments, alcool, drogues). À la clinique psychiatrique des Pins, il y a très peu d'urgences nocturnes. Son rôle consiste alors, lorsqu'un patient arrive dans la soirée, à effectuer un bilan initial pour éliminer du diagnostic tout problème clinique ou somatique. Les psychiatres prennent en charge l'aspect mental et psychologique.

À la clinique mutualiste, où Amandine fait quatre nuits par mois de 20 h à 8 h, les urgences étaient plutôt calmes avant l'installation du panneau « Urgences » ! L'affluence grandissante depuis deux ans conduit le service à des restructurations continues. Les personnes s'y rendent pour éviter les gros services d'urgences. Le Samu oriente aussi davantage aujourd'hui vers cette clinique. Or, celle-ci ne possède pas forcément tout le plateau technique du CHU. Les ambulanciers le savent, mais pas les personnes arrivées par elles-mêmes, ce qui peut conduire à des réorientations.

Au cours de la nuit, la période la plus tendue se situe entre 20 h et minuit... « *Mais parfois, quand il y a un match, tout le monde débarque après 23 h, car ils veulent voir la fin du match !* » Il y a moins d'arrivées entre minuit et 3 ou 4 h. En général, Amandine s'organise avec son binôme médecin pour que chacun puisse dormir un peu durant les moments calmes. Puis il y a ceux qui arrivent seulement à partir de 6 h du matin, car ils n'ont pas de moyens de transport personnel. Durant l'année, si l'été est une période relativement calme, les fêtes de fin d'année et la rentrée en septembre sont des moments tendus. À fréquence régulière, les soirs de fête en ville s'accompagnent d'accidents de personnes alcoolisées. L'affluence observée le lundi soir reste plus étonnante. Une hypothèse : des personnes viennent le lundi pensant les urgences saturées le week-end. D'autres encore qui, se blessant au travail, attendent la soirée pour se rendre aux urgences.

La nuit, les patients ont moins de retenue : « *On va se prendre les choses en pleine face, il faut être psychologue et donc bien soudé dans les équipes.* » Les repas ou les pauses collectives, lorsque le contexte le permet, sont l'occasion pour l'équipe de nuit de décompresser « *lorsqu'on arrive à manger ensemble, on se retrouve, on met un peu de musique...* » C'est important de partager des moments légers avec les collègues, de construire et d'entretenir la confiance, cela permet une meilleure gestion du stress.

Pour Amandine, travailler la nuit est très enrichissant sur le plan humain, à condition de savoir gérer son stress et son sommeil. Il faut être attentif et dépasser sa zone de confort, écouter les gens, être empathique... Si le patient est vulnérable, le personnel soignant est lui-même également vulnérable. Pour l'instant, travailler de nuit ne la décale pas dans sa vie privée. Il suffit de s'organiser : « *J'ai des gens compréhensifs autour de moi, qui sont souples... sauf quand je travaille trop, je fatigue... on me le dit !* » (rires). Lorsqu'elle aura fixé son rythme au cabinet, elle continuera à faire des gardes aux urgences, car c'est l'assurance de rester alerte en médecine générale. —

JOHNNY, BOULANGER DE NUIT AUX CAPUCINS

Plutôt habitué au monde du BTP, Johnny ne s'était jamais imaginé travailler de nuit à la boulangerie *Le Fournil des Capucins*. C'est grâce à son meilleur ami, y travaillant déjà, qu'il se laisse tenter par l'aventure. S'il habitait le quartier et connaissait son côté animé, il avoue avoir eu quelques appréhensions les premières nuits, au point de se demander où il avait bien pu atterrir. Il découvre un monde organisé : « Je connaissais la boulangerie en tant que client, et du coup, lorsqu'on arrive en coulisse, ça fait bizarre. On ne s'attend pas à ça, le système est efficace. Il est bien rôdé. Sa particularité, être ouvert 24 h/24 et 365 j/365 : vous pouvez trouver à manger tout le temps ici. »

Une vingtaine de personnes sont employées (vendeurs, boulangers, pâtisseries) entre matin, après-midi et nuit. L'équipe de nuit est essentiellement masculine pour faire face à une clientèle parfois difficile et alcoolisée. Les gérants, responsables depuis dix ans de l'établissement, sont là tous les jours. Johnny ne travaille que de nuit, sur des créneaux de 21 h 30 à 7 h quatre soirs par semaine. L'équipe est âgée entre 30 ans et 50 ans à peu près. Il y a du *turn-over* sur la nuit et le matin, car le travail ne convient pas aux modes de vie de certains, ou tout simplement parce qu'ils ne s'adaptent pas à ce travail.

Cette boulangerie est une institution des nuits bordelaises pour les « locaux » de la métropole mais également pour les visiteurs : « Pour un gros événement comme le carnaval... la communauté antillaise vient de partout en France, Paris, Toulouse... depuis trois ans que je travaille ici. J'ai vu des gens revenir ici chaque année pour la période du carnaval. La boulangerie, c'est un point de repère. Et les gens nous reconnaissent, c'est agréable et c'est marrant. » Il a eu même l'occasion de croiser quelques personnalités, tels que joueurs de foot, artistes, rappeurs, animateurs télé... La fréquentation augmente progressivement du jeudi soir au samedi soir,

nuit culminante. Entre minuit et 2 h du matin, il sert des gens qui sortent des bars ou qui vont en boîtes de nuit sur le quai de Paludate, puis « ceux-là on les récupère à la sortie (...), ça peut durer de 5 h à 7/8 h ». Contre pains, pâtisseries et viennoiseries vendus la journée, la nuit laisse place à une danse endiablée de méga pizzas, paninis et frites salutaires pour « éponger ». Le rythme de l'année est marqué par les temps universitaires. Les nuits estivales sont des périodes plus calmes, la clientèle est alors essentiellement composée d'étudiants qui ne sont pas partis en vacances « mais... de toute façon, il y a toujours des gens la nuit... ».

Il connaît les habitués, dont certains sont devenus des amis. Durant l'interview qui s'est déroulé au sein de la boulangerie, plusieurs personnes viendront lui serrer la main, lui demander comment il va. À cette femme qui vient tous les soirs, il garde une baguette blanche. À cet autre homme qui débauche tôt le matin, il fera couler un café noir, sachant exactement à quelle heure il arrive. De manière générale, le personnel de la boulangerie côtoie également beaucoup de gens qui travaillent aux marchés, notamment pour se fournir en légumes frais, pour approvisionner en pain les restaurants... ou encore pour faire une pause et discuter. La boulangerie « fait partie du système ».

Travailler au *Fournil des Capucins*, ce n'est pas simplement vendre des produits, nous raconte Johnny : « Il faut de la psychologie, de la patience, sinon tu ne tiens pas, surtout la nuit, par exemple tu peux dire dix fois bonsoir à une personne avant qu'elle te réponde. » Il faut savoir cerner les gens, « être flic » aussi, par moment. Il plaisante de cela « mais les soirs de pleine lune, c'est plus tendu, on sait qu'il a des chances qu'on en bave » ! La rénovation et l'agrandissement de la partie accueil de la boulangerie a probablement joué un rôle sur l'ambiance et sur les comportements des clients. Dans un cadre neuf, avec des tables hautes et un comptoir tout en longueur qui incite à faire la file de manière plus organisée, les clients ne se disputent plus comme autrefois pour passer. Ce côté neuf apaise, permet d'accueillir les gens dans des conditions agréables.

Ce travail de nuit a influencé les choix de Johnny en termes de vie privée. Il apprécie de sortir hors samedi. Désormais il y a trop de monde : « Je les vois assez le samedi au travail ! » Son déménagement à Bruges est en partie motivé par une recherche de calme, pour faire la coupure. Même si elle n'est pas de tout repos, son activité lui plaît parce qu'il y a du relationnel. La nuit « est un monde complètement à part ». Il assiste parfois à des formes de violence... mais c'est aussi plus simple sur certains aspects : « On peut déconner, les gens sont plus ouverts aux blagues, ils sont plus ouverts d'esprit, moins pressés. » Il y a quelque chose de complètement différent du jour... _

