

---

---

*La place des usagers dans l'urgence,  
effets et enjeux de la relation de service  
Ethnographie d'un service d'urgence hospitalier*

— Déborah Ridel —

Doctorante en sociologie

Colloque : Les usagers d'hier à aujourd'hui – Arras – 09 Juin 2017

---

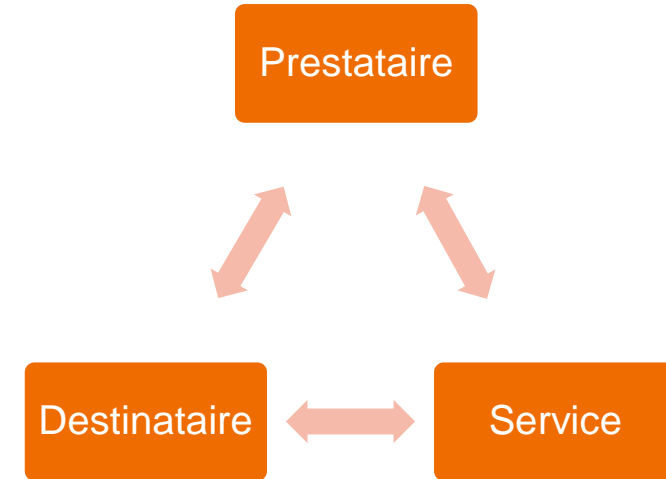
---

L'utilisateur :  
un acteur incontournable  
de la relation de service

# La sociologie des relations de service

## Du service de réparation à la relation de service

- Goffman, *Asylum* (première édition 1961)
  - Schéma réparateur : technique, contrat et civilités
- Hughes, *Sociological Eye* (première édition 1972)
  - Le drame social du travail
  - Routine vs Urgence
- Le rapport serviciel (Jeantet : 2003)
  - Rendre service à. vs être au service de.



# Une enquête menée du point de vue des soignants

## Un travail de thèse en cours

- L'analyse des sources de conflit dans les services d'urgence hospitaliers
- Un focus sur les professionnels des urgences
- Sociologie interactionniste, terrain ethnographique
- Retour sur 200h d'observation et immersion dans un service d'urgence d'un hôpital local de la Région Hauts-de-France

# L'utilisateur dans l'urgence

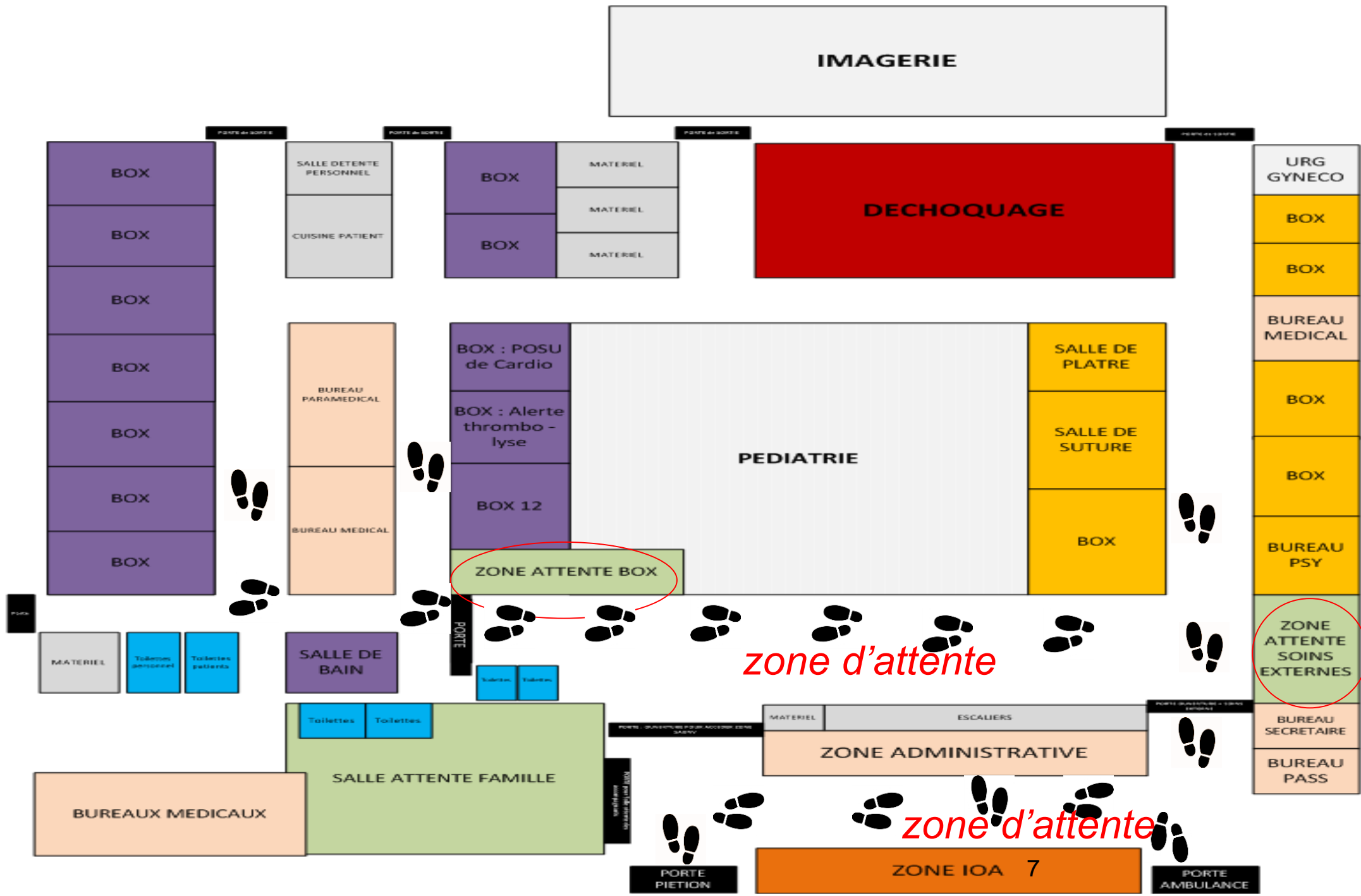
# Le service des urgences hospitaliers

## Généralités

- Un service ouvert en continue, le SAU devient la porte d'entrée de l'hôpital où la gestion des entrées est difficile à anticiper (Belorgey : 2010)
- De « l'urgence vitale » à la « consultation du tout venant » (Peneff : 1992), une obligation de prendre en charge toute personne se présentant aux urgences (circulaire n°195/DHOS/O1/2003/ du 16 avril 2003 relative à la prise en charge des urgences)
- Les urgences : un non lieu (Augé : 1992), lieu de travail et de quotidienneté ou lieu inconnu ?

## Spécificités

- 159 passages aux Urgences par jour en moyenne sur les 60 derniers jours (Avril/Mai 2017)



# Le patient des urgences : un usager comme les autres ?

## Une judiciarisation du secteur hospitalier

- L'usager : assisté, objet de soin, sujet de soin ou acteur de sa santé ?

## Les TIC : de l'information à la désinformation des usagers ?

- Mise en péril de la confiance accordée aux soignants

## Subjectivation et individualisme

- L'attente comme trame de négociation (Strauss : 1991)



# Les usagers aux urgences : objet de catégorisation

Catégoriser : une manière de prendre en charge...

- Les critères de catégorisation :
  - Pathologies,
  - Age,
  - Comportement,
  - Surnoms

... allant à l'encontre du cœur de métier des soignants

- Soigner et prendre soin

Une forme d'invisibilisation des usagers ?

# Le rôle et la place de l'utilisateur dans les services d'urgence hospitaliers

# Sortie contre avis médical

## Le refus de soin et fugue à risque

- Un après midi aux urgences : incompréhensions, normes et anomie

## Remise en cause de l'identité professionnelle des soignants

- Désacralisation du pouvoir médical
- Non respect des normes et déviance (Becker : 2012)

# Gestion des lits et places

## Le contrôle de la charge de travail

- Régulation et *bed management*

## La figure du bon malade : l'utilisateur idéal

- Cas d'école et compliance

## Le travail invisible

- Le *back office* (Jeantet : 2003)
- Objet de discordes entre service



Source : nurse stuff sur Pinterest

# Mise sous contention

De la décision médicale à la gestion de la situation

- Protection du patient
- Souffrance des soignants
- Négation des libertés individuelles

Expression du sale boulot ?

- Hiérarchie symbolique des tâches (Hughes : 1996)

# En guise de conclusion

Ambivalence de la figure de l'utilisateur dans un service d'urgence hospitalier

Le patient : acteur de ses soins ou objet d'une réification ?

Mise en exergue d'un paradoxe : désubjectivation du patient sous couvert d'une prise en charge efficace et efficiente

Pour une médiation et un effort de communication dans les services d'urgences ?



# Merci pour votre attention

Déborah Ridel

[deborah.ridel@univ-artois.fr](mailto:deborah.ridel@univ-artois.fr)

# Bibliographie

AUGE M., 1992, *Non-lieux. Introduction à une anthropologie de la surmodernité*, Paris, Seuil

AVRIL C., CARTIER M., SERRE D., 2010, *Enquêter sur le travail*, Paris, La Découverte

BECKER H., 2012 *Outsiders*, Paris, Métailié

CARRA C., RIDEL D., « L'expérience de violence dans le secteur de la santé », *Déviance et Société*, n°3/2017 (à paraître)

GOFFMAN E., 1968, *Asiles. Etude sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Ed de Minuit

HUGHES E., 1971, *The sociological eye*, New Brunswick, Transaction Publishers

HUGHES E., « Le drame social du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1996, 1, 115, 94-99

JEANTET A., « À votre service ! La relation de service comme rapport social », *Sociologie du travail*, 2003, 45, 191-209

PENEFF J., 1992, *L'hôpital en Urgence*, Paris, Métailié

PENEFF J., 2000, *Les malades des urgences*, Paris, Métailié

POUCHELLE M-C., « Ici on ne fait pas de cadeau. Partage du temps et don de soi à l'hôpital », *Ethnologie française*, XXVIII 1998, 4, 540-550

STRAUSS A., 1991, *La trame de la négociation*, Paris, L'Harmattan