

Ecole d'Enseignement et de Promotion Sociale
de la Communauté Française
Rue Saint-Brice, 53
7500 Tournai
Enseignement Supérieur Paramédical
Cadre en soins de santé.

Représentations sociales des infirmiers et infirmières chef d'unité vis-à-vis de leur métier.

Présenté par Toubeau Vincianne
En vue de l'obtention du diplôme
de cadre en soins de santé.

Année scolaire 2009-2010

Ecole d'Enseignement et de Promotion Sociale
de la Communauté Française
Rue Saint-Brice, 53
7500 Tournai
Enseignement Supérieur Paramédical
Cadre en soins de santé.

Représentations sociales des infirmiers chef d'unité vis-à-vis de leur métier.

Présenté par Toubeau Vincianne
En vue de l'obtention du diplôme
de cadre en soins de santé.

Année scolaire 2009-2010

REMERCIEMENTS

Je tiens à exprimer ma gratitude à toutes les personnes qui m'ont apporté leur aide pour l'élaboration de ce mémoire et plus particulièrement aux infirmières et infirmiers chef d'unité des différents hôpitaux qui ont accepté de participer à ma recherche en m'accordant un peu de leur temps.

Merci aux enseignants pour la transmission de leurs savoirs durant ces trois années d'études. Merci à Monsieur Vantomme pour l'encadrement de ce travail, sa disponibilité, ses conseils et surtout ses critiques, ses silences constructifs qui m'ont permis d'avancer.

Merci aux étudiants « funambules » pour leur partage de connaissances, d'idées, de savoir, et pour leur soutien durant cet aventureux parcours.

Merci à mon compagnon, pour sa disponibilité afin de me permettre de m'investir dans ces trois années d'étude.

Table des matières

INTRODUCTION	1
Cadre conceptuel	3
Chapitre 1 : Les représentations sociales	4
1. Introduction :	4
2. Diverses origines aux représentations sociales :	5
La sociologie :	5
L'anthropologie :	7
La psychologie sociale:	8
Chapitre 2 : Décrire et généraliser la notion des représentations sociales.	10
1. Description Générale :	10
La communication :	11
Re-construction du réel :	11
La maîtrise de l'environnement :	11
2. Elaboration :	12
Le processus d'objectivation :	12
Le processus d'ancrage :	13
3. Le contenu des représentations sociales :	14
L'information :	14
L'attitude :	14
Un « champ de représentation » :	14
4. Caractéristiques fondamentales des représentations sociales :	14
5. Les principales fonctions :	15
Chapitre 3 : Méthodologie de recueil des représentations	16
1. Les modalités de recueil des représentations sociales :	16
L'entretien :	16
Le questionnaire :	17
L'analyse documentaire :	17
L'association libre :	18
La carte associative :	18
Les planches inductrices, dessins, et supports magnétiques :	18
L'approche monographique :	18

Chapitre 4 : Théorie du noyau	19
1. Historique :	19
2. Le noyau central :	20
Une étape procédurale :	22
Une étape déclarative :	23
Une étape dite qualitative :	24
3. Les éléments périphériques :	24
Chapitre 5 : La culture de métier	25
1. La Culture :	25
2. Le Métier :	27
Conclusion du cadre conceptuel	28
Cadre opérationnel	30
Chapitre 1 : Démarche de recherche	31
1. Problématique :	31
2. Hypothèse :	31
3. Démarche :	31
Introduction :	31
Echantillonnage :	32
Préparatif du questionnaire et guide d'entretien :	32
Type d'entretien :	33
Préparatif de l'entretien :	34
Elaboration de la grille d'entretien :	34
Envoi des épistolaires :	34
Entretien :	35
Retranscriptions des entretiens :	35
4. Guide des questions :	35
5. Définition des catégories :	36
6. Analyse de contenu :	36
Chapitre 2 : Traitements des résultats	41
1. Hypothèses interprétatives synthétiques :	41
2. Grille générale des résultats :	51
Conclusions du cadre opérationnel	52
Entretiens refusés :	52

Entretiens (semi) validés : _____	53
Résultats comparatifs : _____	53
Système central (boîtes) : _____	54
Système périphérique : _____	56
Conclusions générales _____	57
Perspectives _____	58
Annexes _____	59
Bibliographie _____	64

Exercice de représentation tenant lieu de préface

Une préface se place avant le propos qui fera ici mémoire. C'est pourtant par les derniers mots de celui-ci que je ferai évocation. L'auteur clôt sa réflexion mi-conceptuelle, mi-opérationnelle par cette affirmation : « *modifier l'édifice de mes valeurs professionnelles* ». C'est bien le meilleur que je puisse lui souhaiter, vous souhaiter !

Ici, il y sera question de métier, non de cette machine à ouvrir, à façonner les textiles ; encore que... Le propre du métier est qu'il façonne autant qu'il nous façonne. Nous pourrions en dire autant de son corps, le corps de métier, de ce métier de cadre en soins de santé. Il y a en tant à dire, à écrire car en devenir.

Le biais est un terme polysémique et de ce fait, facteur de confusion. Le biais présentement utilisé est celui des représentations sociales. Mais qu'est-ce qu'une représentation ? De quoi est-elle représentative ? « *On* », cet indéfini pronom soi-disant neutre, « *on* » ne se représente bien mal ce que sont les représentations sociales. Pourtant, elles sont bien présentes, et précocement, et efficacement dans nos dire comme dans nos « faire », sur notre connaissance et sur notre reconnaissance. En faire fi, c'est courir au désastre qu'il soit pédagogique ou managérial !

Cet abord analytique est pour le moins critique y compris sur soi-même. Interpeller les représentations sociales, c'est interpeller les nôtres et donc notre nous-même. La force de ce questionnement réside donc dans l'optionnalité du changement, que j'appellerai ici, et plus volontiers, la transformation. Opter pour ce biais, pour ce regard, c'est ne pas vouloir résister à cette transformation, au premier chef, de soi pour soi. Y parviendra-t-elle ?

Elle présente et représente, elle se présente et vous représente... dans l'avenir qui s'anime dans le questionnement des représentations sociales d'un métier en cours de professionnalisation.

Bonne lecture en compagnie de Vincianne, une *Funambule*.

PATRICK

INTRODUCTION

C'est au 19^{ème} siècle, que les premières notions de représentations sociales sont évoquées, cependant ces notions vastes et complexes sont encore mal connues de nos jours. Les représentations sociales ont ceci de particulier qu'elles touchent tous les aspects, les domaines de la vie sociale des individus et matérialisent aussi les relations entre vie publique et vie privée. De plus, l'éventail actuel de recherche en matière de représentations sociales est varié. La base des théories du siècle dernier n'a pas beaucoup évolué, une représentation reste un ensemble de contenus, de savoirs qui nous sont propres mais que nous partageons aussi avec d'autres. Une représentation sociale, c'est aussi une structure dynamique, évolutive, en reconstruction permanente : nous y tenons ou nous en changeons par fragments limités ou plus larges en fonction de lois, de normes, ou de nos groupes d'appartenance. Au fur et à mesure, la théorie des représentations sociales s'est enrichie d'orientations différenciées, explorant certains aspects initialement théorisés, donnant davantage d'intérêt à d'autres, laissant entrevoir des horizons nouveaux en matière de méthodologie d'approche. A un point tel qu'il est tout à fait pertinent de la qualifier de « notion carrefour » jonction entre les domaines de l'individuel et du social, articulation des approches cognitives et sociales, pluridisciplinarité, par l'intérêt qu'y portent historiens, linguistes, sociologues, anthropologues et psychologues sociaux. L'objectif de ce travail est donc de présenter un état des lieux entre représentations sociales et les processus sociocognitifs qu'elles investissent. Les représentations sociales renvoient à la discipline sociologique où la notion de sens commun à toute son importance. Pourtant la télévision, la presse, les conversations ordinaires, nous fournissent quotidiennement des occasions de constater que les individus déploient des raisonnements qui n'ont que peu de rapport avec ce que l'on appelle « le sens commun ». Qui n'a jamais entendu ou transmis lui-même un récit d'une rumeur invraisemblable ? Force de constater que lorsque « l'homme de la rue » envisage son environnement social, il le fait selon des règles bien éloignées de la démarche hypothético-déductive prônée par la science. Nous pensons donc utile de pouvoir éclairer les individus sur le dynamisme du monde dans lequel ils vivent, conseiller les institutions qui conçoivent, mettent en œuvre ou évaluent la gestion des ressources humaines. Nous devons contribuer à la réflexion sur la vie en société, participer à la conception et à la mise en œuvre d'actions permettant la cohabitation de groupes différents, la résolution de conflits et la compréhension mutuelle. Nous devons approfondir nos connaissances et

devenir des acteurs sociaux informés, capables de dégager les enjeux d'une situation sociale complexe. Notre travail sera constitué de deux parties, la partie conceptuelle où nous ferons une esquisse en grandes lignes des théories se rapportant aux représentations sociales ainsi que la culture de métier. Et, une partie opérationnelle où nous exposerons notre démarche de recherche afin de mener à bien notre étude et où nous tenterons de répondre à notre question de recherche c'est-à-dire découvrir l'existence d'une culture de métier chez les infirmières et infirmiers chef d'unité (ICU)¹.

¹ Dans ce travail, nous tenons à spécifier que nous utiliserons ICU pour désigner les infirmiers et infirmières chef d'unité.

Cadre conceptuel

Chapitre 1 : Les représentations sociales

1. Introduction :

Très tôt les sciences sociales ont conçu et mis en usage « la représentation » cette façon de rendre symboliquement, présent à soi et à autrui tout ou une partie du monde en dehors du champ de la perception directe. Au XIXe siècle, Emile Durkheim fut le premier à évoquer la notion de représentations qu'il appelait « collectives » à travers l'étude des religions et des mythes. Au XXe siècle, le concept de représentation sociale connaît un regain d'intérêt et ce dans toutes les disciplines des sciences humaines : anthropologie, histoire, psychologie sociale, sociologie. Les représentations sociales désignent une forme de connaissance sociale, la pensée du sens commun, socialement élaborée et partagée par les membres d'un même ensemble social ou culturel. C'est une manière de penser, de s'approprier, d'interpréter notre réalité quotidienne et notre rapport au monde. Les objectifs des représentations sociales sont de comprendre et expliquer la réalité ; guider les comportements et les pratiques ; justifier les prises de position ; et permettre la sauvegarde de la spécificité des groupes. L'acte de représentation prend source dans un objet réel, extérieur où figure simultanément une vision intérieure. Cet objet peut aussi bien être, une chose, un événement matériel, psychique ou social, un phénomène naturel, une idée, une théorie, il peut aussi bien être réel qu'imaginaire ou mythique mais il est toujours requis. Il devient objet social quand les individus prennent position, l'objet, apprécié ou décrié, deviendra alors objet de discussion ou conflits, objet d'enjeu social. Les représentations peuvent être soit collectives ou soit individuelles. Le concept de représentation collective désigne selon le sociologue Emile Durkheim²: « *des façons communes de perceptions et de connaissances...substrat de tous les faits sociaux que sont les croyances, les tendances, les pratiques du groupe pris collectivement* ». Pour lui, les représentations collectives sont efficaces dans les sociétés traditionnelles, pour lesquelles la collectivité joue un rôle fort, et où leurs membres valorisent toujours croyances, coutumes et rituels. Le domaine d'étude des sociétés traditionnelles, serait donc le premier bénéficiaire de la notion de représentation collective. Par contre, les représentations individuelles, sont attribuables à des sujets personnels, et ne valent que pour un sujet unique. Celles-ci sont instables, variables et éphémères contrairement aux

² Durkheim Emile, sociologue français fondateur de la sociologie moderne, 1858-1917, « Représentations individuelles et représentations collectives » document produit en version numérique par Jean-Marie Tremblay, professeur de sociologie au Cégep de Chicoutimi dans le cadre de la collection « Les classiques des sciences sociales »

représentations collectives qui elles sont stables, cohérentes et constituent un fait social. Selon Durkheim³, le fait social « est l'objet d'étude de la sociologie et comprend tous les phénomènes, tous les comportements, toutes les représentations idéologiques, religieuses, morales... ». L'étude du fait social en tant qu'objet n'a pas pour but de le réduire à un sujet purement matériel mais plutôt de lui donner une forme concrète afin d'éviter un glissement vers une sociologie spontanée et subjective. Il faut avant tout définir le fait social objectivement pour donner une légitimité à son étude, le distinguer de son idée. Nous pouvons donc émettre que l'acte de représentation est le lien qui existe entre un objet et un sujet grâce à un travail de l'esprit sur l'objet. Il aboutit à un objet de pensée au contenu concret et construit la réalité de l'être humain. On a d'ailleurs tendance à admettre que la réalité ne peut exister qu'à travers le regard de l'homme c'est-à-dire à travers la représentation qu'il se fait du monde qui l'entoure. En quelque sorte, c'est un contenu de pensée, un acte dynamique de création ou de recréation d'une réalité. Cette perception sera responsable de l'élaboration des représentations dans les sciences humaines et sociales. Les sciences humaines et sociales sont un ensemble de disciplines scientifiques étudiant les aspects sociaux des diverses réalités humaines. Les sciences humaines ont pour objet d'étude ce qui concerne les cultures humaines, leurs histoires, leurs réalisations, leurs modes de vie et leurs comportements individuels et sociaux, tandis que les sciences sociales ont pour objet d'étude les sociétés humaines, entités distinctes regroupant les humains pour des motifs divers.

2. Diverses origines aux représentations sociales :

La sociologie :

La sociologie est une science qui cherche à comprendre et à expliquer l'impact du social sur les représentations (façons de penser) et comportements (façons d'agir) humains. Ses objets de recherche sont très variés puisque les sociologues s'intéressent à la fois au travail, à la famille, aux médias, aux rapports hommes/femmes, aux religions, ethnicités, à l'environnement humain. En sociologie, la notion de représentation, est explorée depuis plus d'un siècle. Pour le sociologue Emile Durkheim⁴, l'unité de base sociologique est le groupe social ou la société, régentée par une sorte de système : la conscience collective. Il s'agit d'une structure de contrôle qui posséderait une vie propre et rassemblerait, en une unité cohérente, des croyances, des sentiments, des souvenirs, des idéaux ou aspirations

³ Durkheim Emile, « Qu'est-ce qu'un fait social ? », Chapitre 1 in Les règles de la méthode sociologique, 1895.

⁴ Durkheim Emile, « Représentations individuelles et représentations collectives ». In Revue de métaphysique et de morale. VI; 273-302p, 1898.

et des représentations qui sont partagées par des groupes d'individus. Cette conscience collective organisée en système forme le fil conducteur de la société et en assure la continuité. Elle est de nature spirituelle mais contraignante dans le sens où elle impose à l'individu des manières de penser et d'agir. Celles-ci sont matérialisées dans les institutions sociales grâce aux règles sociales, morales, juridiques et politiques (exemple : les cérémonies religieuses, le tribunal...). La conscience collective suscite des représentations collectives diversifiées par leurs objets techniques, économiques, moraux, religieux, et par leurs natures matérielles ou idéelles. Les représentations collectives sont donc des formes mentales socialisées qui regroupent de nombreux éléments telles que les opinions, les traditions, les savoirs communs. Elles forment la base fondamentale des jugements humains. La conscience collective et les représentations collectives sont durables, au delà même de générations. Mais on dira d'elles, qu'elles sont plus une forme de certitude sociale qu'une vérité en soi. D'ailleurs, on ne s'intéresse pas à savoir si elles sont justes ou fausses, l'important est que la société qui les véhicule les considère comme telles. Par contre, les représentations individuelles, forment la base de la conscience individuelle. Pour Durkheim, les représentations individuelles sont moins essentielles car d'une part, leur durée de vie est limitée, elles disparaissent en même temps que l'individu qui les élabore. Certains sociologues comme Bourdieu⁵ étudient les représentations collectives suivant deux perspectives. La première perspective est objectiviste c'est-à-dire contrôlable par les sens où les représentations collectives sont des systèmes cohérents de croyances, d'idées utiles aux pratiques sociales. Les représentations reflètent toujours le réel social et non l'activité individuelle. La deuxième perspective, est subjectiviste c'est-à-dire ramenant à la conscience individuelle et considèrent les représentations collectives comme appartenant à des unités sociales limitées telles que les groupes ou classes sociales. Les classes sociales, étant des groupes homogènes regroupant un ensemble d'individus par leurs statuts sociaux, leurs modes de vie, leurs conditions matérielles, leurs comportements, leurs intérêts, leurs actions et leurs visions du monde.

On peut donc conclure que les sociologues ne font que traduire en concepts des idées qui sont dans l'air du temps, des pratiques ou des configurations sociales particulières. Pour étudier l'organisation d'une société donnée, ils doivent parvenir à dégager quelques axes autour desquels s'organisent les représentations collectives et les pratiques qui les

⁵ Bourdieu, sociologue français 1930-2002, cité in « Les représentations Sociales » Christine Bonardi et Nicolas Roussiau, Dunos, Paris, 1999, p 13.

accompagnent. En d'autres termes, il faut donc noter scrupuleusement et de façon très détaillée tous les éléments qui composent cette connaissance ordinaire, pour saisir ce qui relève des représentations collectives de la structure sociale considérée.

L'anthropologie :

L'anthropologie est la branche des sciences qui étudie les êtres humains sous tous leurs aspects, à la fois physiques (anatomie, physiologie, pathologie, évolution) et culturels (sociaux, psychologiques, géographiques, etc.). Elle tend à définir l'humanité en faisant une synthèse des différentes sciences humaines et naturelles. D'après Laplantine⁶ : « *L'anthropologie n'est pas seulement l'étude de tout ce qui compose une société. Elle est l'étude de toutes les sociétés humaines c'est-à-dire des cultures de l'humanité tout entière dans leurs diversités historiques et géographiques* »⁷. C'est à Mauss⁸ et Lévi-Strauss⁹ que l'on doit les premières descriptions des systèmes de représentations collectives dans les sociétés traditionnelles. Mauss affirmera que les systèmes de représentations collectives sont liés à la dynamique individuelle et aux représentations individuelles. Pour lui, les représentations collectives participent à la fois à l'abstrait non observable c'est-à-dire tous les mécanismes psychologiques individuels et au concret observable comme par exemple les comportements. Lévi-Strauss préconisera, pour sa part, d'étudier les représentations collectives à partir des représentations individuelles. Pour lui le psychisme individuel et les représentations individuelles sont des structures plus rudimentaires que les représentations collectives et la conscience collective. Il est plus simple d'étudier ce qui est élémentaire. Cela revient à dire que la représentation individuelle conditionne la représentation collective. Toutefois si nous reprenons des études basées sur l'histoire, la géographie, le paysage social, et les mentalités, nous constatons que tout, démontre combien l'anthropologue a besoin des représentations collectives pour analyser la manière dont une société se structure. En effet, un changement à un quelconque niveau d'une société humaine, entraîne une

⁶ Laplantine, chercheur en anthropologie et ethnologie, né en 1943, cité dans « Les représentations Sociales » Christine Bonardi et Nicolas Roussiau, Dunos, Paris, 1999, p 14.

⁷ F. Laplantine, L'anthropologie, Paris, Seghers, coll. »Clefs », 1987, p20

⁸ Mauss Marcel, sociologue français, 1872-1950, « La sociologie, objet et méthode », Article «Sociologie» extrait de la Grande Encyclopédie, vol. 30, Société anonyme de la Grande Encyclopédie, Paris, 1901. Un document produit en version numérique par Jean-Marie Tremblay, professeur de sociologie au Cégep de Chicoutimi.

⁹ Lévi-Strauss, anthropologue, ethnologue français, 1908-2009 cité dans « Les représentations Sociales » Christine Bonardi et Nicolas Roussiau, Dunos, Paris, 1999, p 14.

évolution des structures sociales et des mentalités d'où un changement dans les représentations collectives.

La psychologie sociale:

La psychologie sociale est une discipline qui est une branche commune à la psychologie et à la sociologie. La psychologie étant la science qui étudie les faits psychiques c'est-à-dire connaissances des idées, des comportements d'autrui et la sociologie rappelle le, étudie l'organisation des sociétés. Nous pouvons donc comprendre que la psychologie sociale s'intéresse d'une part à l'influence des processus cognitifs et sociaux sur les relations entre les individus, et d'autre part à la façon dont ces deux dimensions en interagissant entre elles produisent tantôt du « social », tantôt du « psychologique ». La psychologie sociale étudie les interactions des individus en groupe, en société et dans les organisations, dans leur double dimension d'agents psychologiques et sociaux. C'est à Moscovici¹⁰, sociologue et psychologue social, que l'on doit la reprise des acquis durkheimiens. Pour le sociologue, les représentations collectives sont homogènes et stables, pour le psychologue social, elles deviennent des représentations dynamiques et évolutives. A l'opposé des représentations collectives, constitutives de groupes sociaux larges, les représentations sociales interviennent dans un milieu plus restreint, petites structures ou classes sociales par exemple. Par conséquent, elles sont plus nombreuses et diversifiées mais plus limitées et fragmentées. Dès lors, elles évolueront et se modifieront plus simplement et brusquement que les représentations collectives, ceci parce qu'elles sont soumises aux influences sociales. Leur efficacité dans la dynamique sociale est l'une des caractéristiques essentielles. Le processus individu/société développé en anthropologie par Lévi-Strauss réapparaît où les relations entre individus favorisent la convergence des idées, le partage des représentations. Par contre, nous pouvons dire que les dynamiques sociales, techniques, idéologiques, politiques agissent également sur les conceptions individuelles. La position d'une représentation sociale n'est donc ni entièrement du domaine social ni totalement du domaine individuel. De ce fait, les psychologues sociaux établiront que les représentations sociales sont générées par les individus mais aussi acquises de la société, reproductrices du social, et produisent aussi de la nouveauté. Mais que construit donc l'individu ? Dans un premier temps, le réel c'est-à-dire les images ou les représentations d'objets concrets qui forment le monde dans lequel il vit et qui lui permettent de se repérer, d'agir et de communiquer. On peut qualifier ces images de personnelles parce que chacun élabore sa propre représentation mais elles

¹⁰ MOSCOVICI S., La psychanalyse : son image et son public, Paris, PUF, 1961, 302p.

sont aussi sociales vu que les individus personnalisent des éléments qui circulent dans la société. L'individu construit en même temps qu'il reconstruit pour lui-même, la représentation d'un objet par le contact avec son environnement. Dès lors, il ajuste ou réajuste sa représentation en fonction de ses rapports avec les membres des groupes auxquels il appartient. Ce processus aboutira alors non sur une représentation individuelle, mais sur une représentation sociale partagée par l'ensemble du groupe. Denise Jodelet insistera sur la richesse de la notion de représentation sociale, sa vitalité scientifique et son caractère réunificateur des sciences humaines, sur sa transversalité, sa complexité : on abordera l'étude des représentations sociales : « ...*en articulant éléments affectifs, mentaux et sociaux, et en intégrant, à côté de la cognition, du langage et de la communication, la prise en compte des rapports sociaux qui affectent les représentations et la réalité matérielle, sociale et idéale sur laquelle elles ont à intervenir* »¹¹.

Nous pouvons donc conclure que les représentations sociales peuvent aussi bien être prises en charge par des sociologues, des anthropologues ou des psychologues sociaux. Néanmoins, pour saisir les représentations sociales et ce quelle que soit la position qu'elles occupent, il convient de s'attacher prioritairement à l'analyse des rapports entre processus individuel de connaissance, symbolique culturelle, idéologie. Toute étude d'une représentation sociale se heurtera à la complexité d'un concept qui, paradoxalement, manque d'une définition claire, parce qu'il se traduit difficilement en termes opérationnalisables. Mais, dans l'ensemble, les études ont établi la notion, fait la preuve de son efficacité inter et intra disciplinaire, produit bon nombre de travaux et d'orientations théoriques qui donne « un univers en perpétuel expansion à l'intérieur duquel se structurent des catégories de savoir ».

¹¹ Jodelet Denise, « Représentations sociales : un domaine en expansion » in D.Jodelet « Les représentations sociales », Paris, PUF, 1989a, p.41.

Chapitre 2 : Décrire et généraliser la notion des représentations sociales.

1. Description Générale :

Le mot représentation tire son origine du latin « repraesentare » qui étymologiquement se traduit par « représenter, mettre sous les yeux, offrir à nouveau ». On définit la représentation comme : « *La perception, l'image mentale dont le contenu se rapporte à un objet, une situation, une scène du monde dans lequel vit le sujet* »¹². Le mot social, quant à lui est défini comme étant « *tout ce qui concerne la vie en société* »¹³, nous pouvons aussi dire que c'est « l'expression de l'existence de relations entre les vivants ». Nous pouvons maintenant aborder la notion de représentation sociale, forme de connaissance courante, dite « de sens commun », caractérisée par les propriétés suivantes : « *elle est socialement élaborée et partagée, elle a une visée pratique d'organisation, de maîtrise de l'environnement (matériel, social, idéal) et d'orientation des conduites et communications, elle concourt à l'établissement d'une vision de la réalité commune à un ensemble social (groupe, classe, etc..) ou culturel donné* »¹⁴. Selon Moscovici, les représentations sociales sont : « *des systèmes de valeurs, de notions et de pratiques relatives à des objets, des aspects ou des dimensions du milieu social, qui permettent non seulement la stabilisation du cadre de vie des individus et des groupes, mais qui constituent également un instrument d'orientation de la perception des situations et d'élaboration des réponses* »¹⁵. Pour Jean-Claude Abric, les représentations sociales sont : « *le produit et le processus d'une activité mentale par laquelle un individu ou un groupe reconstitue le réel auquel il est confronté et lui attribue une signification spécifique* »¹⁶. Elles sont considérées comme un système de pré-décodage de la réalité, un guide pour l'action. Nous retrouvons dans les définitions psychosociales des représentations, trois aspects caractéristiques et interdépendants : communications, (re)constructions du réel et maîtrise de l'environnement.

¹² Le dictionnaire Larousse, édition 2009

¹³ Le dictionnaire Larousse, édition 2009

¹⁴ Jodelet D. « *Représentation sociale* », Grand Dictionnaire de la psychologie, Paris, Larousse, 1991, p668.

¹⁵ MOSCOVICI S., *La psychanalyse : son image et son public*, Paris, Presses Universitaires de France, 1961, 302p.

¹⁶ ABRIC J-C., *Pratiques sociales et représentations*, Paris, PUF, collection « Psychologie sociale », édition 2003, p.13.

La communication :

Communication puisque les représentations sociales offrent aux personnes « *un code pour leurs échanges et un code pour nommer et classer de manière univoque les parties de leur monde, de leur histoire individuelle ou collective* »¹⁷. Nous pouvons donc dire que les représentations sociales sculptent la pensée sociale, actualisent des connaissances spécifiques et, en assurant la communication entre individus, orientent leurs conduites. « *Cet apport réciproque des communications aux représentations et des représentations aux communications peut être rendu tout simplement en posant que la communication, dans ses différentes formes sociales est un lieu d'élaboration des représentations* »¹⁸. Elle régule une dynamique sociale dans laquelle se lisent aussi bien les convergences que les conflits dans le mouvement qui mène au changement social.

Re-construction du réel :

La dynamique communication-représentations permet un incessant travail de reconstruction de la réalité quotidienne : « *les représentations (...) nous guident dans la façon de nommer et définir ensemble les différents aspects de notre réalité de tous les jours, dans la façon de les interpréter, statuer sur eux et le cas échéant, prendre une position à leur égard et la défendre* »¹⁹. C'est dire qu'il n'y a de réalité que dans l'interaction entre individus et groupes à propos d'objets sociaux, qu'il n'y a pas « (...) de coupure entre l'univers extérieur et l'univers intérieur de l'individu ou groupe »²⁰. L'individu apparaît ici comme un acteur qui remodèle et catégorise les informations auxquelles il est confronté, et il le fait dans le contexte d'un ensemble de relations avec les autres individus, et bien sûr à propos d'objets « socialement importants » pour lui.

La maîtrise de l'environnement :

L'ensemble de ces représentations ou connaissances pratiques permet à l'être humain de se situer dans son environnement et de le maîtriser. Il s'agit là d'une dimension plus concrète que les précédentes parce que la maîtrise de l'environnement nous renvoie en partie à l'utilité sociale de la notion de représentation, c'est-à-dire à ses différents objectifs. En outre, maîtriser l'environnement c'est aussi orienter les conduites des individus dans

¹⁷ Moscovici S., *La psychanalyse : son image et son public*, Paris, Presses universitaires de France 1961, p11.

¹⁸ Trognon et Larrure, 1988, cité dans « Les représentations Sociales » Christine Bonardi et Nicolas Roussiau, Dunos, Paris, 1999, p 14.

¹⁹ D.Jodelet « Représentations sociales : un domaine en expansion », in D.Jodelet(ed), *Les représentations sociales*, Paris, Presses Universitaires de France, 1989, p.31

²⁰ Moscovici S., *La psychanalyse, son image et son public*, Paris, Presses Universitaires de France. p.9. 1961.

leur vie et cette orientation s'apparente très clairement à l'idée de contrôle de l'environnement.

2. Elaboration :

Nous retiendrons donc qu' « une représentation », c'est un ensemble d'éléments fonctionnels articulés entre eux : « (...) ensemble de concepts, d'énoncés et d'explications »²¹ dans lesquels nous pouvons voir les équivalents modernes des mythes et croyances des sociétés traditionnelles. Une représentation est un « ensemble d'idées, d'images, d'informations, d'opinions, d'attitudes, de valeurs,...Cet ensemble d'éléments est fédéré par un système cognitif qui dispose d'une logique et d'un langage particulier »²². Ce système reste toujours dépendant, d'une part, d'un objet social qui la suscite, d'autre part, de l'individu ou groupe qui l'exprime et la construit. S'interrogeant sur l'origine de la formation et du fonctionnement des représentations sociales, Moscovici en 1961 montre l'importance, à ce niveau, de deux processus, celui d'objectivation d'abord, celui d'ancrage ensuite.

Le processus d'objectivation :

Il rend compte de la manière dont on sélectionne l'information socialement disponible. Très concrètement, l'individu va privilégier certaines informations au détriment d'autres et les dissocier de leur contexte social initial, beaucoup trop complexe pour lui. Cette extraction des informations « parlantes » ou qui font écho en lui, s'accompagne forcément d'un réajustement, c'est-à-dire que certains éléments informatifs prendront un rôle plus important que d'autres ou que celui qu'ils avaient à l'origine dans la structure sociale. L'ensemble des informations à forte signification, qui seront retenues en fin de compte, formera un « noyau figuratif » de représentation. Lorsque les éléments qui le composent seront quasi physiquement perçus ou perceptibles, passeront du statut de concepts abstraits à celui d'images, ce noyau figuratif se naturalisera. Ainsi, au terme du processus d'objectivation, l'individu disposera d'une structure hiérarchisée d'éléments, une pré-représentation en quelque sorte. Objectiver des éléments abstraits, complexes, nouveaux, revient donc à les transformer en images concrètes, signifiantes, que l'on peut concevoir clairement et assimiler ensuite via le « processus d'ancrage » en fonction de

²¹ Moscovici, 1981, Cité dans « Les représentations Sociales » Christine Bonardi et Nicolas Roussiau, Dunod, Paris, 1999, p 22.

²² Moscovici, 1973 Cité dans « Les représentations Sociales » Christine Bonardi et Nicolas Roussiau, Dunod, Paris, 1999, p 23.

cadres de référence et de conceptions familières. On y perd en richesse informative ce que l'on gagne en compréhension puisqu'il y a simplification.

Le processus d'ancrage :

Il préside à la formation d'une représentation en donnant une efficacité concrète au noyau figuratif créée dans le mouvement d'objectivation. Grâce à lui, l'objet de la représentation pourra s'intégrer dans le système de valeurs du sujet. Cela se produit dans une sorte de comparaison des informations nouvelles au déjà là, au stock de catégorisations familières et fonctionnelles que le sujet possède déjà et qui sont aisément accessibles en mémoire. L'objet nouveau se trouvera ainsi appartenir à l'une des catégories existantes, moyennant quelques adaptations indispensables. Il sera alors ancré. On pourrait dire de ce processus qu'il : « (...) permet d'incorporer quelque chose qui ne nous est pas familier et qui nous crée des problèmes dans le réseau de catégories qui nous sont propres et nous permet de le confronter avec ce que nous considérons comme un composant, ou membre typique d'une catégorie familière »²³. Le processus d'ancrage traduit donc également l'insertion sociale et l'appropriation par les groupes sociaux d'une représentation, parce que celle-ci s'élabore dans un environnement social avec tous les conflits sociaux et culturels dont cet environnement est perpétuellement le lieu d'expression. Sans beaucoup de peine et sans travail d'expertise, nous sommes ainsi à même de dissenter et de nous positionner par rapport à la plupart des phénomènes, groupes et faits sociaux qui émergent dans notre monde quotidien. Une connaissance dite de « *sens commun* »²⁴ se crée ainsi, devient une construction autonome, distincte de la réalité qui l'a suscitée, l'ensemble de toutes ces connaissances relatives aux objets sociaux forme la base de ce que l'on nomme la pensée sociale. Nous comprendrons que la dynamique d'une représentation fonctionne comme un tout : les processus d'objectivation et d'ancrage se combinent dans le mouvement d'appropriation du réel, mais ils participent également à toute évolution ou transformation des représentations.

²³ A.Palmonari et W. Doise, « Caractéristiques des représentations sociales », in W.Doise et A.Palmonari (éds), *L'étude des représentations sociales*, 1986, p.22. Cité dans « *Les représentations Sociales* » Christine Bonardi et Nicolas Roussiau, Dunos, Paris, 1999, p 24.

²⁴ Moscovici et Hewstone, 1984 Cité dans « *Les représentations Sociales* » Christine Bonardi et Nicolas Roussiau, Dunos, Paris, 1999, p 24.

3. Le contenu des représentations sociales :

Les représentations sociales sont composées d'une série d'éléments, Moscovici, distingue : l'information, l'attitude et un champ de représentation²⁵.

L'information :

Elle renvoie à l'ensemble des connaissances relatives à l'objet de la représentation sociale. Ces connaissances peuvent être plus ou moins variées et précises suivant l'individu.

L'attitude :

Elle exprime un positionnement favorable ou défavorable par rapport à l'objet de la représentation. L'attitude a une valeur positive ou négative et une force variable correspondant au degré d'implication du sujet. Cela se caractérise par un continuum allant d'une force défavorable à une force favorable, en passant par des stades nuancés.

Un « champ de représentation » :

C'est-à-dire une structure qui organise, articule et hiérarchise entre elles les unités élémentaires d'information.

Le tout est dynamique et c'est cette dynamique qui résume au mieux la manière dont l'être humain s'approprie la réalité, la façon dont il passe du nouveau au familier.

4. Caractéristiques fondamentales des représentations sociales :

Tout d'abord, elles sont toujours la représentation d'un objet, effectivement il n'existe pas de représentations sans objet, leurs natures peuvent être très variées, de formes abstraites, comme la folie ou les médias, ou se référer à une catégorie de personnes. L'objet est en rapport avec le sujet, la représentation « est le processus par lequel s'établit leur relation ». Puis, elles ont un caractère imageant et signifiant où le terme image ne signifie pas la simple reproduction de la réalité mais renvoie à l'imaginaire social et individuel. De part son caractère imageant, les représentations sociales aident à la compréhension de notions abstraites. Elles relient les choses aux mots, elles matérialisent les concepts. Le sujet symbolise l'objet qu'il interprète en lui donnant un sens. Ensuite, elles ont un caractère constructif c'est-à-dire que les représentations construisent la réalité sociale. D'ailleurs pour Abric « *toute réalité est représentée, c'est-à-*

²⁵ MOSCOVICI S., *La psychanalyse : son image et son public*, Paris, Presses Universitaires de France, 1961, 302p.

*dire appropriée par l'individu ou le groupe, reconstruite dans son système cognitif, intégrée dans son système de valeurs dépendant de son histoire et du contexte social et idéologique qui l'environne ».*²⁶ L'étude des représentations permet de mettre en évidence que la pensée sociale élabore la réalité selon différents modèles. Nous pouvons donc dire que des catégories de personnes différentes possèdent des représentations différentes. Et pour terminer, elles ont un caractère autonome et créatif, elles influencent nos attitudes et nos comportements.

5. Les principales fonctions :

Quant à leurs fonctionnalités, les représentations sociales sont multiples. Elles servent aux individus à expliquer, à comprendre et à avoir des actions concrètes sur le réel. D'une certaine façon, elles orientent les pratiques sociales et les discours idéologiques des sujets et de leurs groupes d'appartenances. On peut dire que les représentations prescrivent des pratiques dans la mesure où elles précèdent et déterminent le déroulement d'une action et sont conditionnées par l'évolution des pratiques dans une société. Cette fonction d'orientation dépend non pas des caractéristiques objectives de la réalité, mais de « *la représentation que l'on en a* »²⁷. La fonction identitaire des représentations s'entend en termes de cohésion groupale. En tant que produit collectif, les représentations permettent de définir et de distinguer le groupe qui les produit des autres groupes. Elles lui donnent une identité, donc lui permettent de justifier après coup leurs comportements d'où fonction de justification. Enfin, les représentations préparent l'individu à l'action et suscitent un ensemble d'attentes normatives. Ceci parce que les représentations sont organisées et constituées de connaissances ou cognitions qui vont prescrire au sujet des conduites, conduites qui sont socialement normées c'est-à-dire attendues de l'individu par la société. Analyser une représentation sociale, c'est donc tenter de comprendre et d'expliquer la nature des liens sociaux qui unissent les individus, des pratiques sociales qu'ils développent, de même que les relations intra et intergroupes.

²⁶ ABRIC JC., *Pratiques sociales et représentations*, Paris, Presse Universitaires de France, collection « Psychologie Sociale », édition 2003, 253p.

²⁷ Abric, 1987, cadre de santé.com, La théorie des représentations sociales par Michèle Jouet Le Pors

Chapitre 3 : Méthodologie de recueil des représentations

Travailler sur une représentation, c'est : « (...) observer comment cet ensemble de valeurs, de normes sociales et modèles culturels est pensé et vécu par des individus de notre société, étudier comment s'élabore, se structure, logiquement et psychologiquement, l'image de ces objets sociaux »²⁸. C'est aussi examiner comment les représentations provoquent les attitudes et les comportements à partir de savoirs, d'informations qui circulent à propos de leurs objets. Il s'agit là de se placer au point de rencontre des productions, images individuelles, normes et valeurs sociales.

1. Les modalités de recueil des représentations sociales :

Si les représentations sociales sont avant tout symboliques, la question est de savoir comment y accéder. Pour cela, les sciences humaines disposent de tout un arsenal d'outils, chacun comportant avantages et limites. Nous les présenterons ici brièvement.

L'entretien :

Les modalités d'entretien les plus courantes sont : l'entretien non directif, dans lequel l'interviewer se limite le plus souvent à énoncer un thème de départ puis à faciliter le discours de la personne, entretien particulièrement bien adapté au récit de vie. L'entretien semi-directif cadré par un certain nombre de thèmes où les réponses aux questions sont plus libres, plus développées. Et, l'entretien directif, où les questions demandent des réponses très concises, fermées, entretien de type quasi questionnaire. Technique essentielle à toute étude sur les représentations, l'entretien semi-directif permet à l'interviewé de s'exprimer naturellement dans un cadre déterminé par l'interviewer. Ceci permet d'accéder au contenu de la représentation telle que l'information, les opinions et attitudes de la personne. Les données recueillies sont riches et renseignent sur l'aspect qualitatif du discours. Les avantages de cette technique, sont de garantir l'étude de l'ensemble des questions qui intéressent l'enquêteur et d'assurer la comparabilité des résultats. Les inconvénients résident dans la complexité de la technique car les thèmes abordés par l'enquêteur peuvent casser le fil et la dynamique du discours. Le

²⁸ Herlich C., « Santé et maladie, analyse d'une représentation sociale », Paris, Ed. de l'Ecole des hautes études en sciences sociales, 1969, pp.13-14.

déroulement de l'entretien est délicat, il doit s'établir une relation de confiance entre interviewer et interviewé. Il devra donc tenir compte du contexte de l'échange, le lieu, les objectifs perçus par l'interviewé, l'apparence de l'interviewer,... Dans l'entretien, il y a mise en relation de personnes, mais l'échange d'informations est finalisé : l'interviewer sollicite de l'interviewé des savoirs mais ne participe pas à leur élaboration, il ne donne pas son avis, ne dévoile pas ses conceptions personnelles, il guide l'interviewé.

Le questionnaire :

A l'inverse de l'entretien, le questionnaire est fondé sur le recueil quantitatif des données. Cette technique est actuellement la plus utilisée en raison de son aspect pratique, standardisée, rapide et facile réduisant ainsi les risques de subjectivité du recueil. On utilise soit des questions fermées qui ne laissent aucune liberté puisque les possibilités de réponses admissibles sont données à la suite même de la question. Soit des questions ouvertes, dans ce cas, les sujets ont la liberté de structurer et de développer comme ils l'entendent leurs propos mais avec le même risque d'interprétation que dans l'entretien. Le chercheur se borne à poser la question et à fixer le support de la réponse écrit ou oral. Le questionnaire suppose des choix dans les questions à poser ce qui limite l'expression des personnes interrogées. On construit un questionnaire à partir d'une pré-enquête, c'est-à-dire la plupart du temps d'entretiens avec échantillon de population, de manière à recueillir les éléments d'informations que possède cette population. A partir de ces informations, on délimite en général des thèmes, qui sont eux même subdivisés en questions.

L'analyse documentaire :

Bien que cette approche méthodologique, d'une grande richesse, ne soit pas des plus utilisées dans l'étude des représentations sociales, elle présente un grand intérêt. Les documents peuvent être écrits : archives publiques, documents officiels, journaux, dictionnaires, livres... Ici le choix du support est déterminé par la recherche elle-même. Ainsi la presse nous renseigne sur les groupes et catégories sociales au niveau de l'idéologie comme des actions, mais c'est aussi une chronique au jour le jour d'un certain nombre d'événements perçus et analysés d'une manière spécifique. Enfin, c'est tout simplement une source de documentation générale. Mais l'analyse documentaire peut aussi s'exercer sur des supports tels que les films : vie d'une communauté au jour le jour par exemple ou les débats d'idées télévisés. Pour étudier les représentations sociales, les travaux issus de champs disciplinaires tels que ceux des anthropologues ou des historiens

des mentalités ont aussi leur pertinence. De telles recherches peuvent renseigner sur l'évolution des représentations. L'avantage de cette approche par rapport à celles utilisant questionnaires ou entretiens est que les discours non suscités pour les besoins de la recherche en cours, sont forcément contextualisés, ancrés dans le quotidien et les préoccupations sociales du moment. Quoi qu'il en soit, on obtient, par ces trois techniques de recueil des données, un ensemble de discours dont il faudra analyser le contenu de façon à faire ressortir des informations liées à la représentation sociale.

L'association libre :

Ici, le chercheur propose simplement aux sujets un mot inducteur et leur demande d'y associer les termes qui leur viennent à l'esprit. L'intérêt d'une telle méthode est la facilité et la rapidité de recueil des informations. Elle garantit aussi la spontanéité des sujets et leur permet d'adopter l'ordre de leurs choix. Cette technique est d'un grand intérêt pour les recherches de terrain où les sujets ont peu de temps à consacrer au chercheur (entreprise, lieux publics,...).

La carte associative :

Cette méthode débute de la même façon que la méthode d'associations libres. Mais par la suite, le sujet réalise une nouvelle étape d'associations à partir d'un couple de mots inducteurs et associés à la première phrase. On obtient ainsi de suite des chaînes associatives composées de trois ou quatre éléments. L'avantage de cette méthode est le recueil d'associations plus élaborées et plus significatives.

Les planches inductrices, dessins, et supports magnétiques :

Ces méthodes font appel à l'expression orale des individus à partir de dessins qu'on leur présente ou sont basées sur la production graphique. Ce type de support permet l'expression logique d'individus qui auraient des difficultés avec les méthodes classiques. Ici aussi, la difficulté réside dans l'interprétation et l'analyse de contenu.

L'approche monographique :

Il s'agit d'une investigation composite qui articule plusieurs méthodologies d'approche. On citera, par exemple, l'observation au quotidien de la vie d'une communauté, avec ou sans participation active de chercheur, l'analyse sociologique et historique de la communauté, des entretiens avec certains de ses membres ou même des questionnaires et des

analyses documentaires. L'usage de l'un ou l'autre de ces outils sera dicté par les objectifs que l'on se fixe et les moyens dont on dispose.

Chapitre 4 : Théorie du noyau

1. Historique :

L'évolution des travaux entrepris dans le domaine des représentations sociales peut se percevoir dès 1976, avec le travail d'Abric, qui étudie la formation et les composantes de différentes représentations dans une situation de dynamique interpersonnelle. Nous constatons que le cadre théorique reste lié à la découverte de Moscovici au sujet du noyau figuratif, mais ici la recherche va s'axer sur une approche méthodologique et une analyse systématisée, qui modifiera le concept des représentations sociales. Soulignons d'abord la transformation méthodologique : Abric prône le recours à une méthode inductive représentée au mieux par la démarche expérimentale. Il propose de transposer l'étude des représentations, jusqu'ici plutôt guidée par des investigations de terrain et l'étude globale d'un objet, au domaine expérimental, lequel suppose, de la part du chercheur, la reconstruction d'une partie de réalité pensée dans ses moindres détails. Une situation factice mais qui sous certaines contraintes, suscitera une ou des représentations, dont on pourra analyser l'émergence et le fonctionnement. Les questionnaires que l'on proposera aux sujets toucheront ou non à leur représentation, mais seront forcément structurés : questionnaires précis, évocations de termes, appréciation de multiples assertions préformées par le chercheur,... Ensuite, la méthode expérimentale va imposer à la recherche un certain nombre de restrictions : il n'est pas possible de préciser la totalité d'une représentation, ni de vérifier expérimentalement l'ensemble de la théorie des représentations. L'orientation qu'Abric choisit est d'étudier les rapports entre représentations et comportements. Il met alors l'accent sur le côté dynamique des représentations, créateur de comportements adaptés à la représentation de l'objet et de la situation globale que possède l'individu. Pour Abric²⁹, représentations de soi, des partenaires, de la tâche et du contexte concourent à l'apparition de comportements que le sujet qualifiera comme les plus appropriés à la situation à laquelle il est confronté. En résumé, par l'expérimentation, on aboutit à une représentation et on étudie les comportements qui en découlent, leurs particularités et leurs divergences

²⁹ ABRIC JC *Pratiques sociales et représentations*, Paris, Presse Universitaires de France, collection « Psychologie Sociale », édition 2003, 253p.

interindividuelles. Cependant, étant donné les contraintes d'une telle démarche, l'analyse portera seulement sur des éléments de représentations bien ciblés, quantitativement en premier lieu, l'aspect qualitatif pouvant néanmoins trouver place de manière secondaire dans la démarche. Ensuite, Abric va orienter l'étude vers le contenu des représentations suscitées, c'est-à-dire les éléments qui le forment comme de l'organisation, l'interaction, la hiérarchie qui président à leur structuration. En première approche, il fait appel à la notion de noyau figuratif que Moscovici évoque à propos du processus d'objectivation. Il s'agissait d'une structure dé-contextualisée produite par la sélection que réalise l'individu parmi certaines informations présentes dans son environnement social. Abric transpose cette notion de l'aspect processuel au contenu représentationnel. Dans les deux cas, il y a ensemble organisé d'éléments, mais le noyau figuratif, devenu noyau central chez Abric, sera défini comme : « *Tout élément ou ensemble d'éléments qui donne à cette représentation sa signification et sa cohérence* »³⁰. Apparaît alors l'idée de pondération des constituants d'une représentation : le noyau central, ensemble d'éléments stables et nécessaires à l'existence de la représentation, va l'organiser et conditionner le poids et la valeur pour le sujet, des autres éléments qui forment le contenu de la représentation. Ce noyau se constituera donc suivant des critères propres à l'individu lui-même, à l'objet et à la situation. Situation dans laquelle s'inscriront conjointement le sujet et l'objet de représentation.

2. Le noyau central :

Le noyau central de la représentation est imprégné par la mémoire collective et les normes du groupe. Il y a cohésion du groupe au niveau de ce noyau central. Celui-ci détermine la signification et l'organisation de la représentation. Stable et harmonieux, il résiste aux changements et assure la permanence de la représentation. Il possède deux dimensions : une dimension fonctionnelle qui permet au sujet d'accorder une attention particulière aux éléments qui constituent l'action c'est-à-dire les éléments les plus pertinents pour constituer la représentation. La seconde dimension est normative, dans le sens où les éléments privilégiés par le sujet seront ceux qui font écho en lui, qui correspondent à des évaluations, opinions, jugements voire stéréotypes, qu'il valorise ou approuve et que son environnement valorise aussi. On retrouve bien ici ce que Moscovici proposait en parlant d'efficacité pour l'action et de correspondance individu / société. Le noyau central possède deux fonctions principales, une fonction génératrice de sens qui

³⁰ ABRIC JC *Pratiques sociales et représentations*, Paris, Presse Universitaires de France, collection « Psychologie Sociale », édition 2003, 253p, p.68.

créée ou transformée, la signification des autres éléments constitutifs de la représentation. Et, une fonction organisatrice vu que c'est autour du noyau central que s'agencent les autres cognitions de la représentation. C'est le noyau central qui détermine la nature des liens qui unissent entre eux les éléments de la représentation. Il est en ce sens l'élément unificateur et stabilisateur de la représentation. Le noyau central, en tant que partie indispensable à la représentation, devra constituer un paramètre fédérateur de l'ensemble des autres éléments, aussi être pour le sujet un point de référence stable : « S'il donne le ton », c'est-à-dire son sens à la représentation, il lui est nécessaire et en même temps, il conditionne la sélection d'autres éléments suivant la tonalité qu'il fixe. En bref, la sélection des éléments les plus fondamentaux dictera celle des autres éléments. Si, des modifications surviennent ou sont nécessaires dans le noyau alors arrive la fin de la représentation. Mais, le sujet aura tendance à ne modifier qu'un petit nombre d'éléments de la représentation initiale, il préférera moduler le poids des éléments de représentation, c'est-à-dire leur valeur intrinsèque pour lui (perte d'intérêt, diminution de l'importance d'une information,...) voire changera certains éléments annexes (périphériques) composant la représentation, sans toucher aux éléments du noyau central. En d'autres mots, la marge de manœuvre du sujet est conséquente mais attention que ce travail de restructuration, de réaménagement ne peut être pensé sur un mode conscient et volontaire, il émane d'une dynamique inconsciente, tout comme il se produit sous l'influence de données extérieures, bien souvent non décelées pour ce qu'elles sont par le sujet lui-même. Enfin, si certains éléments de la représentation sont plus nécessaires que d'autres, l'idée d'une hiérarchisation du contenu représentationnel coule de source. La représentation devient ainsi une structure hiérarchisée et évaluée : une centralité et des éléments périphériques forment un ensemble bi-structurel, des sous-structures ou ensembles à l'intérieur de ces deux structures n'étant pas non plus inconcevables. Mais en définitif : « comment le sujet construit ce contenu représentationnel ? ». Selon Abric³¹, quatre principes y président : préférence pour des éléments généraux, globaux, conceptuellement opérants et donc fédérateurs ; un petit nombre d'éléments larges de préférence à un ensemble de détails pour définir au mieux l'objet ; recherche d'éléments d'un poids informatif suffisant, ceux qui vont informer le mieux sur l'objet tout en facilitant actes et comportements futurs ; rapport entre ces éléments et les prescriptions normatives de la situation dans laquelle le travail d'élaboration a lieu. S'il est question, nous dit Abric de réaliser une tâche quelconque, le sujet choisira pour éléments centraux des éléments

³¹ ABRIC JC ,Cité dans « Les représentations Sociales » Christine Bonardi et Nicolas Roussiau, Dunod, Paris, 1999, p 59.

plutôt en rapport avec l'idée qu'il a de cette tâche. S'il s'agissait d'une situation relationnelle, le noyau central comporterait des éléments liés d'une quelconque façon à la représentation que le sujet se fait de la communication soit conflictuelle ou de coopération, enfin, l'implication personnelle du sujet jouera, mettant au premier plan une « représentation de soi » dans la situation, et aspirations et implication en découleront. Finalement Abric parviendra à examiner l'efficacité sociale des représentations par leurs liens avec des comportements, à aborder la formation des représentations et les moyens par lesquels elles sont susceptibles de se maintenir comme de se transformer, enfin, à formaliser la structure dynamique de leur contenu. Nous pouvons maintenant tenter de mettre en évidence les éléments qui composent le noyau central ainsi que les relations hiérarchiques existant entre eux et avec les éléments périphériques. Si la théorie du noyau central est récente, elle a pourtant déjà une histoire méthodologique chargée qui se déclinerait en trois étapes dans la recherche des éléments centraux.

Une étape procédurale :

Etape de repérage des constituants centraux d'une représentation, les autres éléments ne possédant pas ce statut, tomberaient dans la périphérie de la représentation. Davantage axée sur une approche quantitative du noyau central, au plus près de l'idée qu'un élément central tire ses propriétés fonctionnelles et son statut de ses rapports à l'ensemble de la structure, c'est-à-dire de sa forte connexité ou associativité avec l'ensemble des autres éléments de la représentation. Deux méthodes permettent ce repérage soit une analyse de similitude ou catégorielle. L'analyse de similitude constitue au départ un ensemble d'éléments de représentation que les sujets évoquent ou que le chercheur leur demande d'évaluer. On ne s'intéresse pas à ces éléments en tant que tels mais à leur association. L'objectif étant ici d'obtenir la structure la plus significative c'est-à-dire celle qui matérialise au mieux les relations qui existent entre les différents éléments. On attribue aux relations entre éléments pris deux à deux, un indice de similitude qui précisera le degré de proximité entre eux. On obtient ainsi des relations plus fortes que d'autres d'où un ensemble de caractéristiques qui peuvent être à la fois minimales et généralisables. En d'autres termes, cette technique repose sur l'idée que les éléments de représentation seront d'autant plus proches les uns des autres qu'un nombre important de sujets les reteindront ou non. L'analyse catégorielle se base sur une liste de mots que produisent les sujets à partir d'un terme inducteur proposé par le chercheur. Sur cette liste, on réalise une analyse de catégorie qui croise la fréquence d'apparition de chacun des termes dans

la population interrogée avec le rang d'apparition de ces termes. Chacun des éléments obtient de cette façon une fréquence moyenne d'apparition et un rang moyen, les éléments pourront alors être classés soit en éléments forts ou faibles, fréquence forte et rang moyen, fréquence faible et rang moyen. D'où quatre possibilités de catégoriser les éléments.

Une étape déclarative :

Qui comme particularité, à l'inverse des connaissances procédurales, a de ne pas tenir compte d'un ordre d'utilisation spécifique des savoirs. Dans cette étape, on demande aux sujets de citer une liste de termes ou d'éléments sur la base d'un mot inducteur. Ici, on estime que les éléments qui viennent à l'esprit du sujet ne sont pas le fruit du hasard. Il lui est possible d'établir une relation terme inducteur et termes induits à partir de raison personnelle. Dans cette technique, Guimelli et Rouquette³², se sont proposés de rendre le sujet expert de sa production, ils vont étudier le noyau central, sur base de schèmes cognitifs. Ces deux auteurs partent du principe que, pour organiser ses connaissances du réel, le sujet effectue des associations entre les éléments lexicaux par le biais d'opérateurs formels en schèmes cognitifs. Ceci se réalise en trois tâches successives, d'abord on demande aux sujets d'associer trois mots ou expressions au mot inducteur fourni par le chercheur. Ensuite, le sujet est invité à donner en quelques lignes et pour chaque association, les raisons de son choix. Et pour terminer, le sujet devra préciser la relation qui pour lui existe entre le mot inducteur et chacun des trois termes induits. On lui propose pour cela des schèmes cognitifs de base rédigés sous forme d'expression standard, et il devra se positionner en répondant par oui, non, peut être. A partir des réponses obtenues, on calcule un indicateur de centralité ou de valence, qui traduit la possibilité pour un item d'entrer en relation d'une manière plus ou moins importante avec d'autres. On considère qu'un terme induit est central quand il présente une forte valence. En fin de parcours, on obtient un recueil de mots induits, des liens plus ou moins forts entre termes inducteurs et induits, lesquels peuvent être reliés par plusieurs types d'associations. Les valences fortes traduisent une centralité des éléments tandis que les valences faibles une appartenance au système périphérique. Mais, nous devons quand même stipuler que cette méthode n'est encore qu'à ses prémices, et il n'est pas encore possible de mieux cerner les applications dans le domaine d'étude de la dynamique représentationnelle.

³² Guimelli, C. & Rouquette, M.L. (1992). Contribution du modèle associatif des schèmes cognitifs de base à l'analyse structurale des représentations sociales, *Bulletin de Psychologie, N° spécial "Nouvelles voies en psychologie sociale"*, 405, 196-202.

Une étape dite qualitative :

« *Donnant plus de poids aux procédures de choix des éléments centraux par leur généralité, leur poids informatif et leurs caractères normés et contextualité* ». ³³

L'orientation de ces techniques est très récente (1994) et se caractérise par la variété des théories et des interrogations qu'elle a suscitée. Nous présenterons donc cette méthode plus brièvement vu qu'il n'y pas beaucoup de possibilités de recul par rapport à celle-ci. L'idée de départ est celle d'Abrieu qui évoquait en 1976, que corrélativement à la stabilité des éléments composant le noyau central, le fait que leur suppression ou leur disparition, modifie la représentation de l'objet. Moliner³⁴ va reprendre cette idée et l'appliquer aux éléments centraux. Pour lui, si on arrive à faire disparaître les éléments centraux, le sujet ne devrait plus considérer l'objet sous le même angle. Le sujet ne pourra plus faire correspondre sa propre représentation de l'objet à celle que lui fournira l'expérimentateur. Cette technique est fastidieuse et demande un grand investissement et n'a pas encore fait ses preuves.

Ainsi, comme le souligne Pascal Moliner (1996) ³⁵: « *ce n'est pas parce qu'un élément présente la caractéristique quantitative d'être fortement associé à d'autres qu'il est central, mais c'est parce qu'il est central qu'il présente cette forte connexité* ». De nombreuses recherches ont d'ailleurs montré que des éléments quantitatifs équivalents étaient pour certains centraux et pour d'autres périphériques.

3. Les éléments périphériques :

Ils sont marqués par les expériences et les histoires personnelles des individus. Il y a hétérogénéité dans ces éléments périphériques. Ils sont souvent en mouvement, évoluent, et se transforment. Sous l'influence du noyau central, ils possèdent diverses fonctions. Une fonction de régulation, il régule les désaccords entre les paramètres internes de la représentation et les informations, les événements, les nouveautés liées à l'environnement social. Une fonction de défense du système central contre

³³ Abrieu J.C., *Le travail une représentation sociale en transformation*, 1976, Actualité de la Recherche en Education et en Formation, Strasbourg 2007.

³⁴ Moliner P., 1996, Cité dans « Les représentations Sociales » Christine Bonardi et Nicolas Roussiau, Dunos, Paris, 1999, p 24.

³⁵ Moliner P., 1996 Cité dans « Les représentations Sociales » Christine Bonardi et Nicolas Roussiau, Dunos, Paris, 1999, p 24.

l'environnement extérieur et joue ainsi le rôle amortisseur des premiers chocs dus à la nouveauté extérieure. Une fonction de concrétisation, puisque le système périphérique rend les éléments de la représentation compréhensible aux individus.

Chapitre 5 : La culture de métier

1. La Culture :

L'étymologie du mot, nous renvoie au mot latin « Colere » ayant multiples significations « Habiter », « Cultiver », ou « Honorer », et nous suggère que la culture se réfère, en général, à l'activité humaine. Jusqu'au XVIIIe siècle, l'orientation du mot culture était la culture de la terre et de l'esprit. Ensuite certains philosophes vont introduire une opposition entre nature et culture. Ils conçoivent alors la culture comme un caractère distinctif de l'espèce humaine. La définition de culture devient : « *la somme des savoirs accumulés et transmis par l'humanité, considérée comme totalité, au cours de son histoire* »³⁶. Dans la deuxième moitié du XVIIIe siècle, la définition va encore évoluer et Norbert Elias va adopter la suivante : « *La culture est tout ce qui contribue à l'enrichissement intellectuel et spirituel* »³⁷. Au cours du XIXe siècle, les réflexions sur l'homme et la société aboutissent à la création de la sociologie comme discipline scientifique. La culture change à nouveau de définition et devient : « *ce qui est commun à un groupe d'individus et comme ce qui lie le groupe* »³⁸. Les groupes sociaux sont étudiés en psychologie sociale, en sociologie et en anthropologie. Aux alentours des années 1950, une nouvelle notion est incorporée aux connaissances précédentes de la culture. On voit apparaître en plus de la conception individuelle, une conception collective. D'ailleurs, le petit Larousse de 1980, nous donne la définition suivante : « ensemble de structures sociales, religieuses...des manifestations intellectuelles, artistiques...qui caractérisent une société »³⁹. Cette nouvelle conception, nous fait quelque peu penser aux notions de consciences individuelles et consciences collectives abordées par Emile Durkheim. La culture individuelle étant la construction personnelle des ses connaissances donnant la culture générale de l'individu. Elle comporte une dimension d'élaboration, de construction et est donc évolutive, tout comme la notion de conscience individuelle. Par

³⁶ Dictionnaire de l'Académie française, 9^e édition.

³⁷ Norbert Elias, écrivain et sociologue allemand, né le 22 juin 1897 à Breslau, mort le 1^{er} août 1990 à Amsterdam.

³⁸ *Union européenne, Commission européenne, Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions relative à un agenda européen de la culture à l'ère de la mondialisation, doc. COM(2007) 242 final (10 mai 2007).*

³⁹ Le petit Larousse de 1980

contre, la culture collective, correspond à une unité fixatrice d'identité, un repère de valeur relié à une histoire, un art parfaitement inséré dans la collectivité, elle n'évolue que très lentement, et peut au contraire être qualifié de stable. Ce qui permet la similitude avec la conscience collective. En 1969, la définition de culture par le sociologue québécois Rocher Guy, nous dit que la culture est : « *un ensemble lié de manière de penser, de sentir et d'agir plus ou moins formalisées qui ; étant apprises et partagées par une pluralité de personnes, servent, d'une manière à la fois objective et symbolique, à constituer ces personnes en une collectivité particulière et distincte* »⁴⁰. La culture englobe donc les modes de vie, les droits fondamentaux de l'être humain, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances. Cet ensemble commun évolue dans le temps par diverses interactions des individus et renferme les façons d'être, de penser, d'agir et de communiquer de la société ou des groupes sociaux. Tout ceci nous renvoie aux notions de représentations sociales, qui rappelons le sont aussi des manières d'agir, de penser, de communiquer partagées par un ensemble d'individus ou par des groupes sociaux. Néanmoins, étudier une représentation de la culture consiste à s'attarder sur trois éléments indispensables. Tout d'abord, les systèmes de valeurs qui comprennent les idées, croyances et convictions des individus ou d'une société. Les valeurs sont subjectives et varient selon les différentes cultures. Elles représentent des manières d'être et d'agir qu'une personne ou qu'une collectivité reconnaît comme idéales. Elles constituent une morale qui donne aux individus une éthique personnelle. Ensuite, la notion de norme qui renferme les règles de conduites d'une société ou d'un groupe social. Elles peuvent soit être formelles comme les lois, les règlements ou informelles telles que les habitudes et les coutumes. Pour terminer, les institutions qui sont des structures de la société dans et par lesquelles les valeurs et les normes sont transmises. A l'heure actuelle, l'institut international UNESCO, définit la culture comme : « *l'ensemble des traits culturels et affectifs, qui caractérisent une société ou un groupe social. Où la société représente l'ensemble des mœurs et coutumes partagées par une population et le groupe social étant l'ensemble des personnes ayant des caractéristiques communes ou des buts communs* »⁴¹.

⁴⁰ Rocher Guy, sociologue québécois, professeur de sciences sociales département de sociologie et chercheur au Centre de recherche en droit public, Université de Montréal. Il est né à Berthierville le 20 avril 1924.

⁴¹ Définition instaurée par l'institut international « UNESCO » « Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture ». Déclaration de Mexico sur « les politiques culturelles », « Conférence mondiale sur les politiques culturelles », Mexico City, 26 juillet - 6 août 1982.

2. Le Métier :

Métier vient d'une contraction du latin « ministrium », signifiant à l'origine service de détail, office qui évoluera vers les mots « ministère » et « métier ». La profession est : le métier exercé par une personne. Soit une activité manuelle ou intellectuelle procurant un salaire, une rémunération, des revenus à celui qui l'exerce. Par extension, la profession désigne le métier appartenant à un secteur d'activité particulier. Un métier est une activité humaine. C'est aussi un savoir-faire acquis et, lorsque le métier le permet, une amélioration de ce savoir. La mission est une charge, une fonction, un mandat donné à quelqu'un pour accomplir une tâche déterminée. Une fonction, est un acte qu'on exécute pour s'acquitter des obligations, des devoirs d'un emploi, d'une charge ou pour en exercer les prérogatives, activités spécifiques de caractère professionnel, attachées à un individu. Dès lors dans un métier, on nous donne une mission c'est-à-dire accomplir une tâche déterminée et la fonction c'est l'acte qu'on fait pour s'acquitter de cette mission.

Conclusion du cadre conceptuel

Très tôt les sciences sociales ont conçu et mis en usage « la représentation » que cela soit par exemple chez Émile Durkheim avec la notion holiste de représentations collectives ou chez Sigmund Freud avec celle plus psychologique de représentation intrapsychique, on a tenté de prendre en compte dans l'étude des phénomènes humains cette part qui apparemment revient à la subjectivité de l'individu pour la relier à son environnement social. On s'est aussi interrogé sur la causalité en jeu : la représentation est-elle le simple effet passif et souvent déformé de ce monde par le biais des pratiques dont elle serait une reproduction simulée thèse d'Emile Durkheim à la suite déjà de Karl Marx, ou possède-t-elle une certaine autonomie qui par la force des connexions logiques et des réactions affectives lui donne puissance de structurer les pratiques et de modifier le monde dans la thèse de Max Weber ou encore, ces thèses étant jugeables de réductrices, la représentation et la pratique sont-elles les deux versants indissociables d'une même réalité.

Les représentations sociales sont des phénomènes complexes toujours activés et agissant dans la vie sociale. Dans leur richesse, on repère des éléments divers dont certains sont parfois étudiés de manière isolée: éléments informatifs, cognitifs, idéologiques, normatifs, croyances, valeurs, attitudes, opinions, images. Néanmoins, ces éléments sont toujours organisés sous l'espèce d'un savoir disant quelque chose sur l'état de la réalité. Et ce savoir, en rapport avec l'action, se trouve au centre de l'investigation scientifique. Celle-ci se donne pour tâche de la décrire, l'analyser, l'expliquer en ses dimensions, formes, processus et fonctionnement. En tant que phénomènes cognitifs, les représentations sociales engagent l'appartenance sociale des individus avec les implications affectives et normatives, avec les expériences, les pratiques, les modèles de conduites et de pensée, socialement inculqués ou transmis par la communication sociale, qui y sont liées.

Les multiples aspects que les travaux sur les représentations sociales donnent à voir font indéniablement de celle-ci des structures organisées à forte signification sociale, dont il nous reste à apprécier la portée. C'est une forme de connaissance, socialement élaborée

et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social. L'intrication des éléments donnés pour contenu d'une représentation telle que informations, images, croyances, attitudes, opinions tisse le premier aspect d'une approche intégrative. Mais, de nombreuses difficultés se profilent à l'horizon quant à l'utilisation que le sujet fait des éléments. En effet, il n'est pas si facile que cela de différencier une opinion d'une information, un jugement d'une croyance ni même d'analyser leur résonance sociale et quotidienne pour les sujets qui les énoncent.

La culture est un mode de vie, une manière de travailler, d'être et de penser d'une personne ou d'un groupe d'individu. Son comportement quotidien, sa façon de vivre autour et pour certaines valeurs. Recherche des traits distinctifs, intellectuels, qui caractérisent une société ou un groupe social. Elle englobe, les droits fondamentaux, les systèmes de valeurs, et les traditions en quelques sortes un réservoir commun.

Après avoir parcouru les représentations sociales et la culture, il nous est alors possible de faire un parallèle. Elles ont toutes deux pour objective l'étude des faits sociaux, permet de comprendre l'organisation des sociétés. C'est pourquoi, il nous semblait indispensable de décoder ce concept pour permettre une meilleure compréhension de la suite de notre étude.

Nous poursuivrons donc notre travail dans la seconde partie, par une analyse du système central des représentations sociales du métier d'ICU, afin d'apporter des éléments indispensables pour établir un constat : Si le système central donne sens et cohérence à l'ensemble de la structure représentationnelle, on peut penser que le repérage des différents éléments la constituant pour la population étudiée, nous apportera des informations sur la nature des rapports inter-grouper organisés autour de notre objet : le métier d'ICU.

Cadre opérationnel

Chapitre 1 : Démarche de recherche

1. Problématique :

Avant de concevoir notre partie opérationnelle, il nous semble intéressant de rappeler la problématique qui a retenu notre attention. La question de recherche à laquelle nous souhaitons répondre est la suivante : « Quelles sont les représentations sociales des ICU vis-à-vis de leur métier ? ».

2. Hypothèse :

De notre problématique, nous avons déduit une hypothèse : « Est-il possible d'observer une culture de métier chez les ICU? ». De manière générale, une représentation sociale est une façon de voir, de penser, de s'approprier et d'interpréter notre réalité quotidienne. On reconnaît généralement que les représentations sociales, en tant que systèmes d'interprétation régissent notre relation au monde et aux autres, orientent, organisent les conduites et les communications. Les représentations sociales des ICU vis-à-vis de leur métier correspond donc à la façon dont ils le vivent au quotidien, le jugent et lui donnent sens. Parler de culture de métier renvoie aux normes et valeurs des individus exerçant un même métier. Une fois les représentations sociales récoltées, il nous sera alors possible de formuler un certain nombre d'hypothèses interprétatives en regard de cette culture. Nous tenterons d'élucider voire d'explicitier la culture de métier des ICU.

3. Démarche :

Introduction :

Nous ne pouvons aller à la rencontre des ICU en leur annonçant immédiatement que notre travail porte sur les représentations sociales, en effet cette notion est encore de nos jours, fortement abstraite pour beaucoup d'entre-nous. En interrogeant plusieurs médecins, assistantes sociales, psychologues pour essayer d'obtenir des sources d'informations sur notre sujet, nous avons constaté l'incompréhension et une réticence sur ce sujet. Il nous semble donc que si nous abordons les ICU de cette façon cela risquerait de les bloquer voir de les pousser à refuser l'entretien, c'est pourquoi nous prétexterons que notre

travail se porte sur la fonction de l'ICU. Mais avant toute chose, et avant de débiter notre partie opérationnelle, il nous semble primordial de prendre du recul et de bien réfléchir sur la façon d'organiser notre recherche. Nous devons donc nous poser toute une série de questions sur le mode opératoire de ce travail. C'est ce que nous allons expliciter dans la suite de notre travail.

Echantillonnage :

Le champ de recherche est constitué par les trente-neuf hôpitaux du Hainaut, nous en avons retenu trente et un, nous avons supprimé les hôpitaux « centre de jours et psychiatriques » qui ne possèdent pas les mêmes services que les hôpitaux généraux. Il n'était pas concevable de rencontrer tous les ICU, c'est pourquoi nous avons procédé à un échantillonnage. Nous avons tout d'abord créé une « grille » où verticalement nous avons disposé les hôpitaux et horizontalement les différents services qui sont au nombre de quinze. Ces hôpitaux ont donc été codifiés pour deux raisons ; dans un souci du respect de confidentialité lors des retranscriptions et pour garantir un tirage au sort aléatoire. Ces codes étaient ensuite retranscrits sur des petits papiers, placés dans un sac et tirés au sort par une main innocente. La sélection des ICU a donc été effectuée de façon aléatoire. Un échantillon aléatoire est un échantillon trié au hasard dans lequel tous les ICU ont la même chance de se retrouver. Dans le cas contraire, l'échantillon aurait été biaisé. Pour notre étude, notre échantillon sera hautement significatif puisque les éléments qui constituent la population parente ont tous la même chance d'être choisis. Ce choix nous paraissait judicieux, nous ne pouvions sélectionner de nous même les hôpitaux ou les services, ceci aurait pu créer un phénomène de désirabilité sociale. Notre étude n'aurait alors pas été équitable vu que nous pouvions influencer l'enquête dès le départ.

Préparatif du questionnaire et guide d'entretien :

Nous avons élaboré un questionnaire où les questions sont agencées suivant la méthode de l'entonnoir, nous commençons donc par les questions plus générales pour finir par les questions plus personnelles. Nous avons choisi d'appliquer cette technique de l'entonnoir afin de ne pas démarrer sur des questions fermées telle « quel est votre âge, profession, nombre d'enfants... » qui risquent de donner un « ton trop déstabilisateur » à la discussion. Il est préférable de réserver ces questions pour la fin de l'entretien, et commencer par une question générale : « Que pensez-vous de ou pouvez-vous me citer.... ». Ce questionnaire sera notre « guide d'entretien » au moment de la réalisation des interviews.

Le questionnaire a été soumis à des infirmiers gradués et brevetés, douze exactement, de différents hôpitaux afin de tester sa validité, sa compréhension, sa faisabilité et son efficacité à récolter les représentations sociales. Nous avons décidé de réaliser notre test avec les infirmiers vu le lien social et les similitudes des systèmes cognitifs entre ces dernières et notre population parente. De ce test, nous pouvons être satisfait de la lecture des questionnaires, des commentaires, de la façon dont les gens se livrent, à notre analyse ; les questions sont accessibles à chacun, et remplissent leur fonction principale. Nous tenons à rappeler que les réponses de ceux-ci ne seront pas intégrées dans notre étude mais elles seront utilisées pour valider notre guide d'entretien. Nous avons pu conclure que ce questionnaire permet d'atteindre les objectifs souhaités, notre guide d'entretien est donc opérationnel.

Type d'entretien :

Tout d'abord, pourquoi avoir choisi de réaliser un entretien, en fait interviewer consiste à rencontrer et à interroger une personne, découvrir d'une manière souple et interactive, les aspects de cette personne que l'intervieweur cherche plus à comprendre qu'à identifier comme par exemple les aspirations, les attitudes, les opinions, les besoins, les projets. C'est pourquoi ces informations gagnent à être racontées et expliquées plutôt qu'à être signalées sans face à face, via un questionnaire. Il existe différents types d'entretiens, nous avons décidé de choisir l'entretien semi dirigé aussi appelé « à grille ou à canevas », parce qu'il n'est pas trop long et nous ne pouvions nous permettre un entretien d'une heure au risque d'essuyer un refus, un échec et de diminuer ainsi la validité de notre étude. Un entretien est en quelque sorte prémédité c'est-à-dire que l'interviewer poursuit un double objectif qui est d'une part recueillir des informations sur des questions précises qu'il se pose et d'autre part être à l'écoute de son interlocuteur afin de développer et de réajuster la connaissance qu'on a de lui, connaissance objectivée et présumée. Il est donc évident que tout interviewer prépare avant la rencontre un « Guide d'entretien » structuré de questions et ou de thèmes, et que durant la rencontre il dirige en partie les échanges. Ces échanges varient en fonction des réponses. L'entretien semi dirigé constitue donc un schéma de rencontre souple, différent du questionnaire. L'entretien semi dirigé permet quatre usages, obtenir l'information, élargir son champ de connaissance et de compréhension mais aussi influencer et agir sur la personne ou le groupe même sur l'interviewer et pour terminer favoriser l'autoévaluation puisque parler de soi contribue à façonner, renforcer, redéfinir des facettes de sa personne.

En résumé, tout entretien semi dirigé est une méthode de transformation, en effet, comprendre et expliquer nécessitent un travail de réflexion et de raisonnement qui peut entraîner un remaniement plus ou moins étendu des savoirs, des opinions, des attitudes, et des comportements. L'entretien remplit simultanément ces quatre fonctions même si l'interviewer y recourt pour n'en atteindre que l'une ou l'autre prioritairement et consciemment.

Préparatif de l'entretien :

Nous ne pouvons nous permettre de recommencer plusieurs fois les entretiens, nous devons donc nous exercer à interviewer, avoir une mémorisation parfaite du guide, afin d'avoir la possibilité à tout moment de relancer l'interviewé si nécessaire, de reformuler la question pour récolter plus d'informations dans le cas où les interviewés seraient trop peu prolixes. Nous nous sommes exercés à la pratique de l'entretien ; pour ce faire nous nous sommes d'abord enregistrés avec caméra en simulant un entretien fictif et avons ainsi pu constater après plusieurs essais que le non verbal et les postures sont quelques fois forts prononcés et que nous devons mieux les contrôler. Après quelques enregistrements face à la caméra, nous nous sommes sentis prêts à tester notre interview auprès des infirmiers afin de voir si nous étions capable de réorienter et intervenir si nécessaire. Avant l'interview, nous avons demandé aux infirmiers de relever et être attentifs à la manière dont nous pratiquions l'interview. Nous avons eu satisfaction, mis à part un peu de stress du débutant.

Elaboration de la grille d'entretien :

L'entretien étant semi directif, nous devons répertorier une série de catégories appelées « boîtes ». Ces boîtes forment la grille d'entretien qui nous permet une meilleure visibilité, lecture de nos entretiens et facilitera ainsi notre travail d'analyse de contenu. Elles ont été élaborées avant les entretiens et renferment un ensemble de thèmes susceptibles d'être trouvés dans les entretiens.

Envoi des épistolaires :

Nous avons décidé de prendre contact épistolièrement avec les ICU du Hainaut, nous stipulons l'objectif de cette rencontre, nos motivations, la confidentialité, conséquence et suite..., afin d'obtenir une interview. Pour avoir une meilleure organisation et accorder une grande disponibilité, nous nous sommes limités à cinq envois par semaine pour un total de vingt lettres envoyées. Si un accord est obtenu pour un entretien, nous fixons une

date et un lieu de rendez-vous à la convenance de l'interviewé(e). Si nous n'avions pas de réponses dans la semaine qui suivait, nous reprenions contact car il y a toujours la possibilité de vacances, de maladies, ou d'un épistolaire perdu. Par contre si nous avions des refus pour motifs « faux semblant » du genre pas « le temps », ce serait déjà « représentatif ». Etant donné que notre travail se porte sur les ICU, nous constituerons un sous-groupe composé des ICU ne possédant pas le diplôme de cadre de santé.

Entretien :

Nous estimons l'entretien constitué de trois phases distinctes : pré-enquête c'est-à-dire les premiers contacts et réponses, puis l'entretien et enfin le post entretien tel que l'accueil, et le déroulement. Nous débuterons notre entretien par les présentations, et essayerons d'établir un climat favorable et de convivialité. Nous aborderons ensuite les questions du guide d'entretien. Nous demanderons de pouvoir enregistrer les entretiens, seuls les entretiens enregistrés seront validés. Dans l'hypothèse où nous serions contraints d'accepter de ne pas enregistrer, nous accepterons malgré tout par politesse. Cependant, nous ne pourrions pas intégrer ces entretiens non enregistrés aux résultats, en effet la mémoire étant sélective à la retranscription cela fausserait notre analyse. Nous relèverons tous les détails même hors entretien tel que contact spontané, disponibilité, accord, refus, non réponse, intérêt porté à l'étude, façon de répondre.

Retranscriptions des entretiens :

Une fois tous les entretiens terminés, nous devons les retranscrire de façon très rigoureuse, mots pour mots afin de permettre une meilleure analyse et une validation des informations recueillies, un reflet plus authentique de notre recueil de données.

4. Guide des questions :

- 1) Pouvez-vous me citer 4 mots qui vous viennent à l'esprit quand vous pensez à votre métier ? Pouvez-vous m'expliquer le choix de chaque mot ?
- 2) Quelles ont été vos motivations pour devenir infirmier(e) chef d'unité ?
- 3) Pouvez-vous me donner une « autocritique constructive » de votre management ?
- 4) Avez-vous des directives de votre hiérarchie pour votre management ?

5) Quelles sont vos formations scolaires ?

5. Définition des catégories :

Communication: Nous pensons que la communication constitue un trait culturel pour les ICU, ceux-ci doivent communiquer, établir des relations avec autrui (équipes, patients, familles, hiérarchie, médecins,...). Ils sont diffuseurs d'information mais ils doivent aussi être capables d'écouter, de discuter, de négocier.

Conscience professionnelle : La conscience professionnelle concerne la profondeur et l'étendue des connaissances, des compétences et de l'expérience nécessaire au poste. Cette qualité requiert une certaine familiarité avec les pratiques, les méthodes, les lois, les compétences professionnelles, les tendances du marché, les intervenants et la culture particulière du milieu dans lequel baigne l'organisme.

Education : Etant donné que l'éducation est l'action d'élever, de développer ses facultés physiques, intellectuelles et morales, nous pensons qu'un ICU doit sans cesse se remettre en question, enrichir ses connaissances. Il doit aussi pouvoir partager et enseigner son savoir.

Ethique : Préférences de chaque individu quant à sa propre vie. Il est question d'un ordre de préférence entre des lignes de conduite alternatives et les vécus futurs qui en sont les conséquences prévues. L'éthique est relative à chaque individu et même au vécu actuel de chaque individu, puisqu'elle concerne la préférence d'un individu à un moment donné entre un nombre limité de possibilités. Elle est contingente, parce que d'autres individus, ou bien le même individu à d'autres moments, ou dans d'autres circonstances, pourraient avoir des préférences différentes.

6. Analyse de contenu :

Des personnes menant des recherches dans divers domaines tel que la sociologie, l'histoire, la psychologie, la littérature et bien d'autres encore s'entendent pour dire qu'ils sont tous à la recherche de moyens, d'outils capable de les aider à comprendre, interpréter, analyser leurs théories, leurs découvertes ou encore leurs quotidiens et celui de la société dans laquelle ils vivent. Pour chaque cas, les sciences humaines offrent un instrument : « l'analyse de contenu » de communication. Cette technique, ou devrions nous dire ces techniques impliquent, avec leurs découpages, leurs calculs, leurs remises

incessants sur « le métier » un fastidieux labeur. Faire appel à ces instruments d'investigation laborieuse de documents, c'est se ranger aux côtés de ceux qui, de Durkheim à Bourdieu veulent dire non à l'illusion de la « transparence » des faits sociaux et refusent ou tentent d'écarter les dangers de la compréhension spontanée. Se faire méfiant à l'égard des prénotions, lutter contre l'évidence du savoir subjectif, détruire l'intuition au profit du construit, repousser la tentation de la sociologie naïve qui croit pouvoir saisir intuitivement les significations des acteurs sociaux mais n'atteint que la projection de sa propre subjectivité. Cette attitude de « vigilance critique », d'autant plus utile pour le spécialiste des sciences humaines que celui-ci a toujours à l'égard de son objet d'analyse une impression de familiarité, exige le détour méthodologique et l'emploi de « techniques de ruptures ». L'analyse de contenu d'après P. Henri et S. Moscovici « *est un ensemble disparate de techniques* »⁴². Dire non à la simple lecture du réel, toujours séductrice, c'est forger des concepts opératoires, accepter des hypothèses provisoires, mettre en place des plans d'expériences ou d'investigations afin de déconcerter les impressions premières. Mais, il ne faut pas se laisser prendre au piège du jeu : forger pour forger, appliquer la technique pour se donner bonne conscience, succomber à la magie des instruments méthodologiques en oubliant le pourquoi de leur usage. Néanmoins, dès que l'on traite des communications que l'on veut comprendre au-delà de leurs significations premières, le recours à l'analyse de contenu semble utile. De manière générale, on peut dire que le passage par les méthodes d'analyse de contenu correspond aux objectifs suivants : le dépassement de l'incertitude et l'enrichissement de la lecture. Le dépassement de l'incertitude correspond à savoir si ce que j'ai perçu d'un message est perçu de la même manière par d'autres. En d'autres termes ma lecture est-elle valide et généralisable ? L'enrichissement de la lecture où une lecture plus attentive augmenterait la productivité et la pertinence. Par la découverte de contenus et de structures « confirmant ou infirmant » ce qu'on cherche à démontrer à propos des messages ou par la mise à jour d'éléments de significations susceptibles de conduire vers une description de mécanismes dont on n'avait pas a priori la compréhension. Autrement dit, l'analyse de contenu de messages qui devrait être applicable avec plus ou moins de facilité, à toutes formes de communication, quelle que soit la nature du support, a deux fonctions : une fonction heuristique vu que l'analyse de contenu enrichit le tâtonnement exploratoire, accroît la découverte et une fonction « d'administration de la preuve » qui consiste en l'élaboration d'hypothèses sous forme de questions ou d'affirmations servant de lignes directrices pour aider à prouver les savoirs. Dans la pratique, les deux fonctions

⁴² P. Henri et S. Moscovici, dans « Problèmes de l'analyse de contenu, in Langage, sept.1968, n°II

de l'analyse de contenu peuvent coexister de manière complémentaire. Cela se produit surtout lorsque l'analyste s'attaque à un domaine, ou à un type de message peu « débroussaillé ». Les analyses déjà orientées au départ par une problématique théorique pourront, en cours de route, « inventer » de nouveaux instruments susceptibles à leur tour de favoriser de nouvelles interprétations. Ce qui explique que lors de ces « procédures sémantiques » mais non encore systématisées, il y ait très souvent passage incessant du corps théorique c'est-à-dire l'hypothèse, les résultats, qui s'enrichissent ou se transforment progressivement, aux techniques qui s'affinent petit à petit. Cet aller et retour continu fait comprendre facilement l'impression fréquente de difficulté au début d'une analyse, puisqu'on ne sait trop « par quel bout commencer ». L'analyse de contenu est donc un ensemble de techniques d'analyse de communications. Il ne s'agit pas d'un instrument mais d'un éventail d'outils, ou plus précisément d'un même outil mais marqué par une grande disparité dans les formes et adaptable à un champ d'application très étendu : les communications. Si nous prenons un certain recul par rapport à ces méthodes de contenu, nous nous apercevons que le champ d'application est extrêmement vaste. En effet, toute communication, c'est-à-dire tout transport de message d'un émetteur à un récepteur, devrait pouvoir être décrit et déchiffré par les techniques d'analyses de contenu. D'ailleurs, P. Henry et S. Moscovici écrivent à ce sujet : « Tout ce qui est dit ou écrit est susceptible d'être soumis à une analyse de contenu ». L'analyse de contenu dans son ensemble fonctionne par procédures systématiques et objectives de descriptions du contenu des messages. Il s'agirait donc d'un traitement de l'information contenue dans les messages. Néanmoins, il convient de préciser que dans bien des cas d'analyse, comme on a pu déjà le dire, on ne se limite pas au contenu, mais prend en compte le « contenant ». Et, comme ces savoirs déduits des contenus pouvant être de nature psychologique, sociologique, historique, économique,...l'analyse de contenu nous apparaît alors comme l'œuvre d'un archéologue qui travaille sur des traces qu'il peut retrouver ou susciter. L'analyste tire parti des messages qu'il manipule pour inférer c'est-à-dire déduire de manière logique des connaissances sur l'émetteur du message ou son environnement. Il travaille sur des indices soigneusement mis à jour par des procédés complexes. Si la description est la première étape nécessaire et si l'interprétation est la phase ultime, l'inférence est la procédure intermédiaire qui permet le passage de l'une à l'autre. Ces inférences ou déductions logiques peuvent répondre à deux types de questions : qu'est-ce qui a conduit à tel énoncé ? Nous cherchons ici à découvrir les causes ou antécédents du message ; et quelles suites vont probablement engendrer tel énoncé ? Là ça concerne les effets possibles du message (exemple effet d'une publicité).

Nous pouvons donc inférer sur la source c'est-à-dire l'émetteur et la situation dans laquelle il se trouve. En effet, les possibilités d'inférer peuvent être très variées : variables psychologiques de l'individu émetteur, variables sociologiques et culturelles, variables relatives à la situation de communication ou encore contexte de production du message. Ces inférences ne prennent en compte que la production seule et laisse de côté les possibilités d'inférence sur la réception du message. Nous lui préférons dès lors la dénomination de « variables inférées ». Les travaux actuels démontrent que l'articulation entre la surface des textes, décrite et analysée et les facteurs qui ont déterminé ces caractéristiques, déduits logiquement fondent la spécificité de l'analyse de contenu. De façon symbolique on parlera de plan « synchronique ou horizontal » pour désigner le texte et son analyse descriptive et de plan « diachronique ou vertical » pour renvoyer aux variables inférées. La démarche de l'analyste est double : comprendre le sens de la communication mais aussi et surtout « décaler » son regard vers une autre signification, un autre message entrevu à travers ou à côté du premier. L'analyse de contenu peut être quantitative ou qualitative, cela dépend du discours des éléments pris en compte c'est-à-dire le contenu manifeste comme les opinions, idées et le contenu latent telle que tensions émotionnelles, expressions de l'inconscient. L'analyse de contenu quantitative est une méthode extensive du discours, on analyse un grand nombre d'informations, la fréquence d'apparition des éléments et les relations entre eux. L'analyse de contenu qualitative est une méthode intensive, on analyse un petit nombre d'informations complexes, détaillées et l'articulation entre ces différents éléments. Dans l'analyse de contenu nous pouvons distinguer l'analyse thématique, techniques qui visent à mettre en évidence les représentations sociales ou les jugements des locuteurs à partir d'un examen de certains éléments constitutifs du discours. Parmi ces méthodes, nous avons l'analyse catégorielle que nous avons choisie pour notre étude et qui prend en considération la totalité d'un « texte » pour le découper en catégories, sorte de casiers, ou rubriques, permettant la classification des éléments significatifs constituant le message sous un titre générique. Nous devons donc calculer et comparer les fréquences de certains éléments (le plus souvent les thèmes évoqués) et les regrouper en catégories. L'hypothèse est qu'une fréquence élevée d'une idée traduit l'importance de cette idée pour le locuteur. La catégorisation est une démarche de type structuraliste. Elle comporte deux étapes : l'inventaire c'est-à-dire isoler les éléments et la classification qui consiste à répartir les éléments, donc chercher ou imposer une certaine organisation aux messages. La catégorisation a pour objet de fournir par accumulation une représentation simplifiée des données brutes. La catégorisation peut employer deux démarches inverses : soit le

système de catégories est donné et l'on répartit de la meilleure façon les éléments au fur et à mesure de leur rencontre. C'est la procédure par « boîtes » tel est le cas lorsque l'organisation du matériel découle directement des fondements théoriques hypothétiques. Soit le système de catégories n'est pas donné, mais est la résultante de la classification analogique et progressive des éléments. C'est la procédure par « tas » où le titre conceptuel de chaque catégorie n'est défini qu'en fin d'opération.

En définitif, le terrain, le fonctionnement et l'objectif de l'analyse de contenu peuvent se résumer de la manière suivante : un ensemble de techniques d'analyse des communications visant, par des procédures systématiques et objectives de description du contenu des messages, à obtenir des indicateurs quantitatifs ou non permettant l'inférence de connaissances relatives aux conditions de production/réception de ces messages.

Pour notre étude, nous avons réalisé notre analyse de contenu en divisant chaque entretien en séquence que nous avons élaboré en fonction des thèmes utilisés. Pour ce faire, nous avons créé un tableau en trois colonnes, dans la première nous venons insérer les thèmes repérés dans l'entretien, au centre l'entretien lui-même, et à droite une petite explication correspondant au thème. A la suite de ce tableau, nous avons réalisé une synthèse interprétative à chaque entretien où les questions ne sont pas interprétées de façon individuelle mais dans leur ensemble pour permettre d'établir des liens et d'avoir une plus grande précision. Une fois tous les entretiens interprétés, nous avons refait une deuxième analyse, dans un souci d'amélioration et d'affinage des interprétations. Ensuite, nous avons réalisé un comptage des unités de sens afin de voir apparaître des traits culturels, tout ce qui ne rentre pas dans les boîtes préalablement constituées est mis dans les tas qui composent les inattendus. Nous voulons toutefois signaler que si nous constatons, pressions, obligations, de la direction, vis-à-vis du leadership de l'ICU, nous n'en validerons pas l'unité de sens concerné, en effet nous ne pouvons pas valider une unité de sens si celle-ci est imposée et non un choix subjectif.

Chapitre 2 : Traitements des résultats

1. Hypothèses interprétatives synthétiques :

Entretien n°1 : E25 :

L'ICU montre que pour lui son métier c'est gérer, il le notifie plusieurs fois lors de l'entretien et avec force, il dit aussi, qu'il veut orienter les soins. Mais comme l'ICU est libre de son management, qu'il ne suit pas de règles, que c'est une décision de l'ICU de sa conscience, dans le but de « donner une orientation aux soins », nous pouvons y interpréter l'éthique. L'ICU se dit préférer le management participatif, mais reconnaît l'échec de ce procédé, nous pensons plus que cette participation est de l'ordre du contrôle, de la vérification et de l'application de ses réformes (ce qui pourrait expliquer cet échec de participation avec l'équipe). L'ICU montre, sa difficulté de déléguer des tâches ce qui confirme notre analyse de ICU directif, il montre par là son désir de perfection de son service, il montre aussi en fin d'entretien les difficultés sociales avec son personnel, le fait qu'il doit négocier.

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	1	0	0	0	1
Conscience professionnelle	0	0	0	2	0	2
Education	0	0	0	0	1	1
Ethique	0	0	1	0	0	1
Boîtes inattendues	Gérer	4	3	0	0	7

Entretien n°2 : F29 :

L'ICU est en difficulté, surcharge et stress sont les deux premiers mots qui viennent à l'esprit de l'ICU. L'ICU se dit gentil, accepte beaucoup des demandes de son personnel,

et ce même s' il risque de se retrouver en difficulté, même si le bien du service est remis en question mais pourquoi l'ICU accepte tout ? Par gentillesse ou parce qu'il n'a pas envie de se « battre » avec son personnel, pas envie de négocier avec lui ? Nous pensons que le peu de représentation présente est dû en grande partie « au moment » de notre entretien, nous pensons que l'ICU est déprimé, stressé, dans une mauvaise passe. Entretien non validé.

Entretien n°3 : B29 :

L'ICU nous montre en début la partie « gestion », du personnel, de l'équipe d'organiser en fonction des médecins présents. Puis l'ICU nous donne ses motivations, organiser et décider afin d'améliorer le fonctionnement du service et pallier aux erreurs des anciens chefs face auquel l'ICU se rebelle. L'ICU montre qu'il ne veut décevoir personne et ce afin de garder la communication ouverte avec son équipe, et ne pas commettre les mêmes erreurs (à son sens) que les anciens ICU.

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	0	0	2	1	3
Conscience professionnelle	0	1	0	0	1	
Education	0	0	0	1	1	
Ethique	0	1	1	0	2	
Boîtes inattendues	Gérer	4	0	0	0	4

Entretien n°4 : H8 :

L'ICU fait tout pour ne pas être isolé, veut être intégré le plus possible à l'équipe insiste à plusieurs reprises dans l'entretien, attiré à la communication. L'ICU montre une conscience professionnelle, en souhaitant corriger ses erreurs, avoir de base saine pour l'équipe. L'ICU montre aussi son côté éducatif, son désir de progresser, d'évoluer, puis explique le bien fondé d'un coach et son rôle éducatif, et évolutif dans son rôle de leader. ICU en poste depuis moins d'un an, nous pensons que l'entretien serait bien différent avec un peu plus d'expérience, et d'intégration dans son nouveau poste.

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	1	0	2	1	4
Conscience professionnelle	1	0	0	0	1	
Education	0	1	2	1	4	
Ethique	0	0	0	0	0	
Boîtes inattendues	Gérer	1	0	0	0	1

Entretien n°5 : B8 :

L'ICU nous montre son quotidien, son service pour lui c'est gérer mais avec habilité, et étant prévoyant, avec des priorités pas question d'accepter toutes les demandes du personnel au risque de mettre à mal le bon fonctionnement du service. Mais rester à l'écoute de son personnel, et le satisfaire, faire « plaisir » le plus possible dans les limites de l'acceptable, pour le bien du personnel pour le service mais surtout du service, l'ICU nous montre son désir de rester bien formé, « de s'adapter aux nouveautés, à l'évolution ».

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	0	0	1	1	2
Conscience professionnelle	2	1	2	0	5	
Education	1	0	0	1	2	
Ethique	0	0	0	0	0	
Boîtes inattendues	Gérer	2	1	1	0	4

Entretien n°6 : D8 :

L'ICU montre qu'il aime son métier, qu'il se sacrifie pour lui, au détriment d'une partie de sa vie familiale, l'ICU aime son métier. Il veut être un ICU en rupture avec les anciennes

pratiques directives, et closes. Il se veut ouvert à son service au sens large (personnel, patient...), il suit son code éthique, il agit avec sa conscience, pour le bien être des patients et de son personnel. Il se veut à l'écoute, et implique l'équipe pour éviter les conflits, nous y voyons un ICU moderne, juste et humain.

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	1	1	3	1	6
Conscience professionnelle	2	0	1	0	3	
Education	1	0	0	1	2	
Ethique	0	2	2	0	4	
Boîtes inattendues	Gérer	0	0	0	0	0

Entretien n°7 : D5 :

L'entretien est difficile à interpréter, hélas l'ICU avait peu de temps à nous consacrer. Nous déduisons de cet entretien, que l'ICU est intransigeant sur la qualité des soins, il est un ICU participatif pour rester proche de son équipe mais surtout pour contrôler la qualité du travail, l'ICU montre qu'il sait être directif mais seulement après échecs des négociations.

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	0	1	1	1	3
Conscience professionnelle	3	0	1	0	4	
Education	0	0	0	1	1	
Ethique	0	0	0	0	0	
Boîtes inattendues	Gérer	0	1	1	0	2

Entretien n°8 : B27 :

ICU non directif, veut éviter les conflits, préfère effectuer le travail des autres plutôt que de rentrer en conflit. ICU veut rester proche des patients, et souligne le manque de

communication du au manque de personnel et le manque d'humanité dans les soins d'aujourd'hui. Entretien non validé, ICU ne possédant pas le diplôme de cadre de santé ne pouvant donc pas faire partie de la même catégorie.

Entretien n°9 : M12 :

ICU communicatif avec son équipe, ne souhaite pas les conflits et fait attention au bien être de son personnel. L'ICU a fait ses « cadres » pour changer la façon de diriger le service, mais aussi pour « évoluer », l'ICU nous dit aussi qu'il délègue peu mais nous pensons que son but est que les tâches soient bien faites.

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	2	0	2	1	5
Conscience professionnelle	0	0	2	0	2	
Education	0	1	0	1	2	
Ethique	0	1	1	0	2	
Boîtes inattendues	Gérer	3	0	1	0	4

Entretien n°10 : G3 :

ICU voulait marquer une rupture avec les anciennes méthodes de management, diriger autrement, faire d'autres choix. L'ICU privilégie la communication, les négociations, la liberté d'expression. ICU motivé et dynamique qui aime son métier, qui veut innover et évoluer, veut rester proche de l'équipe pour être immergé dans la réalité de son équipe, être au contact des difficultés pour mieux les appréhender.

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	1	1	1	1	4
Conscience professionnelle	1	0	0	0	1	
Education	1	0	0	1	2	
Ethique	0	2	0	0	2	
Boîtes	Gérer	0	0	0	0	0

inattendues						
-------------	--	--	--	--	--	--

Entretien n°11 : L3 :

ICU souhaite un management plus humain, en rupture avec les anciens ICU prendre les décisions différemment, laisser la liberté d'expression, être communicatif, impliquer le personnel dans leur travail pour le motiver. ICU se remet en questions sur ses décisions, veut éviter les erreurs (pour suivre son code éthique) pour le bon fonctionnement du service, ICU veut innover et évoluer.

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	1	2	1	1	5
Conscience professionnelle	2	1	1	0	4	
Education	0	0	0	1	1	
Ethique	0	1	0	0	1	
Boîtes inattendues	Gérer	0	0	0	0	0

Entretien n°12 : H12 :

A la base les motivations de l'ICU, étaient de gérer un service, mais l'on découvre un ICU à l'écoute de son personnel, qui essaie de le satisfaire le plus possible, afin que le personnel se sente bien, dans ce service difficile, éprouvant psychologiquement et physiquement. ICU est toujours à la recherche de nouvelles compétences, veut se former et aussi former l'équipe, ICU qui se sent impliqué et responsable de son service.

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	1	0	1	1	3
Conscience professionnelle	1	0	1	0	2	
Education	2	1	0	1	4	
Ethique	0	0	0	0	0	
Boîtes	Gérer	0	2	0	0	2

inattendues						
-------------	--	--	--	--	--	--

Entretien n°13 : K21 :

L'ICU motivé, passionné, qui s'investit, qui a pris le poste pour changer la façon de travailler, de diriger. Pour prendre les décisions différemment, des décisions plus justes et plus humaines. L'ICU est très communicatif, et a un management participatif, veut rester près de l'équipe.

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	3	1	1	1	5
Conscience professionnelle	2	0	2	0	4	
Education	1	1	0	1	2	
Ethique	1	1	0	0	2	
Boîtes inattendues	Gérer	0	0	0	0	0

Entretien n°14 : D3 :

L'ICU a fait ses études pour évoluer dans sa carrière mais pas pour le « pouvoir » mais pour apprendre, étendre ses connaissances. Le management de l'ICU est de faire participer l'équipe, prendre les décisions en concertation, veut marquer une rupture de management avec les anciens ICU, pour dynamiser l'équipe, pour la valoriser, l'ICU aime son métier et le fait avec passion.

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	1	0	2	1	4
Conscience professionnelle	1	0	0	0	1	
Education	0	1	0	1	2	
Ethique	1	0	2	0	3	
Boîtes	Gérer	1	0	1	0	2

inattendues						
-------------	--	--	--	--	--	--

Entretien n°15 : E32 :

Nous interprétons un stress important, l'ICU se dit surchargé fort demandé de toute part au point d'être en difficulté dans sa mission. Nous remarquons que l'ICU est stressé surtout envers sa direction (service avant tout du patient), la peur des reproches, ce qui induit un management très directif, peu communicatif, qui montre une mauvaise ambiance de travail avec l'équipe. L'ICU n'a pas de vision d'équipe, ICU isolé de l'équipe. Le stress du à la direction ne fait pas tout, la question 2 nous montre que l'ICU a fait ses études pour être leader, diriger, nous y voyons aussi à la base un ICU très directif, et carriériste.

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	0	0	0	0	1
Conscience professionnelle	0	0	0	0	0	0
Education	0	1	0	0	1	2
Ethique	0	0	0	0	0	0
Boîtes inattendues	Gérer	0	1	0	0	1

Entretien n°16 : L12 :

L'ICU pense à l'équipe, l'ICU prend ses décisions pour avoir une équipe qui se sent bien, ce qui induira une bonne motivation et un travail de qualité. L'ICU est à l'écoute de son personnel, l'ICU le responsabilise en déléguant une partie de ses tâches, mais en contre partie, l'ICU est très participatif, pour motiver l'équipe, être au contact de l'équipe, voir les problèmes vu de son équipe et pas de son bureau, le « réel » du terrain.

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	2	0	1	1	4
Conscience professionnelle	3	0	1	0	4	
Education	0	0	0	1	1	
Ethique	1	0	0	0	1	
Boîtes inattendues	Gérer	1	1	0	0	1

Entretien n°17 : E4 :

L'ICU est motivé, a une grande conscience professionnelle, l'ICU a fait ses études pour prendre les commandes différemment des anciens ICU. L'ICU veut marquer une rupture avec les anciennes pratiques managériales, pour ce l'ICU se montre beaucoup à l'écoute du personnel, (et de tout le monde ; direction, patients, médecins) et ce pour améliorer les conditions de travail pour prendre ses décisions en connaissance de cause. Nous pouvons y voir non seulement de l'éthique mais aussi de la conscience professionnelle, l'ICU veut rester proche de son équipe et est participatif, l'ICU se sent valorisé, mais ce n'est rien de personnel, se sent valorisé quand il peut aider l'équipe, l'ICU veut être présent pour son personnel.

Boîtes attendues	Catégories	Question 1	Question 2	Question 3	Hors entretien	Total
	Communication	1	0	1	1	3
Conscience professionnelle	3	1	1	0	5	
Education	0	0	0	1	1	
Ethique	0	1	1	0	2	
Boîtes inattendues	Gérer	0	0	0	0	0

Entretien 18 : J22 :

Refus, ICU en maladie de longue durée.

Entretien 19 : H4 :

Refus pour raison du « pas le temps ».

Entretien 20 : G5 :

Refus car ICU contrôlé par la direction, direction qui veut être en possession des questions et de mon travail avant l'entretien. Nous avons donc refusé, en effet l'entretien n'aurait pas été pertinent et la direction aurait influencé les réponses de l'ICU nous avons donc annulé cet entretien en remerciant l'ICU et en prétextant un nombre suffisant d'entretiens.

2. Grille générale des résultats :

Numéro d'Entretien	Communication	Conscience professionnelle	Education	Ethique
1	2	2	1	1
2	Non Validé	Non Validé	Non Validé	Non Validé
3	3	1	1	2
4	4	1	4	0
5	2	5	2	0
6	6	3	2	4
7	3	4	1	0
8	Non Validé	Non Validé	Non Validé	Non Validé
9	5	2	2	2
10	4	1	2	2
11	5	4	1	1
12	3	2	4	0
13	5	4	2	2
14	4	1	2	3
15	1	0	2	0
16	4	4	1	1
17	3	5	1	2
18	Impossibilité	Impossibilité	Impossibilité	Impossibilité
19	Refus	Refus	Refus	Refus
20	Impossibilité	Impossibilité	Impossibilité	Impossibilité

Conclusions du cadre opérationnel

Lors des premiers entretiens nous n'avons pas demandé à la question 1 d'expliquer le choix de chaque mot choisi par l'interviewé, par ce fait, nous avons constaté le manque de précision interprétative et constructive, la difficulté d'établir des liens « forts » avec les autres questions, afin d'éviter des erreurs d'interprétations que cela pourrait engendrer, nous avons demandé lors de la première question d'expliquer le choix des quatre mots choisis par l'ICU.

Entretiens refusés :

L'entretien 18, n'a pas été réalisé, l'ICU était en maladie de longue durée nous ne pouvons donc pas interpréter cet entretien.

L'ICU pour l'entretien 19, n'a pas été réalisé pour l'excuse du « pas le temps », nous interprétons un ICU peu communicatif et éducatif.

L'ICU de l'entretien 20, a accepté notre entretien mais on constate que la direction a une grande emprise sur son personnel, l'ICU en a parlé à la direction et celle-ci nous a contacté en nous demandant de leur donner les questions que nous allions demander à l'ICU, le but de notre travail, et même notre partie opérationnelle, dans ces conditions nous ne pouvons pas accepter l'entretien si celui-ci est « préparé » par la direction. Nous voyons une peur de l'ICU envers sa direction si non pourquoi l'ICU aurait communiqué notre démarche, nous ne pouvons donc pas interpréter un entretien « préparé ».

Nous ne tiendrons pas compte de l'entretien n°2, en effet cet ICU nous semble déprimé, à moins que nous soyons tombé un mauvais jour pour l'entretien (jour décidé par l'ICU), lors de notre arrivée nous constatons un ICU dans son bureau porte close, puis l'ICU ne prend pas la peine de nous accueillir, reste dans ses dossiers comme si nous n'étions pas là, et une fois l'entretien fini, l'ICU est « pressé » de nous voir partir. Nous pensons que nous aurions relevé un contenu de cet entretien bien meilleur, à un autre moment, un autre jour, nous excluons donc cet entretien.

L'entretien n°8, est un entretien atypique, l'ICU n'a pas son diplôme de cadre de santé, nous constatons un ICU « gentil » qui veut faire plaisir, être humain, qui pense à un service idéal ou l'entraide serait le maître mot, ou le don de soi serait primordial sans jamais penser au retour, qui veut des soins de proximité, loin des fusions hospitalières. Nous constatons une grande divergence de management entre les ICU diplômés et cet entretien, mais nous ne pouvons pas généraliser cette interprétation, en effet, des 17 entretiens réalisés celui-ci est le seul où un ICU n'a pas de diplôme en cadre de santé.

Entretiens (semi) validés :

De l'entretien n°4, nous n'avons pas été (totalement) satisfait, non pas du contenu ou de l'ICU mais nous sommes en présence d'un ICU avec peu d'expérience, (moins de un an au moment de l'entretien). Il en découle un ICU porté sur l'éducation (apprendre le poste, maîtriser la fonction, trouver ses repères, son style), mais nous voyons un ICU qui veut s'intégrer à l'équipe, qui a une grande conscience professionnelle, qui demande des conseils, un ICU ouvert à l'équipe mais aussi à ses supérieurs. Nous sommes persuadés que refaire cet entretien dans un ou deux ans nous donnerait un tout autre résultat. Nous interprétons de cet entretien de la conscience professionnelle, de l'éducation, une gestion équitable, et un ICU communicatif.

L'entretien n°7 a été difficile à obtenir, nous avons été obligé de sonder les abysses de la sagacité et de la ruse pour obtenir cet entretien. Le problème ne vient pas d'un refus de l'ICU mais de la direction, l'entretien a été réalisé dans le même centre que l'entretien n°20, (mais là le « mot » de nos travaux était passé). Nous étions face à un ICU « pressé » et par ce fait direct et peu prolixe, un ICU directif. Nous intégrons quand même cet entretien.

Lors de l'entretien n°15, nous avons rencontré un ICU stressé, peur des erreurs, peur de sa hiérarchie, peu communicatif avec l'équipe, et peu dynamique.

Résultats comparatifs :

Si nous tenons compte de tous les entretiens « validés » nous constatons que sur 15 entretiens, 15 ICU font référence à la communication avec une moyenne de 3,6 fois par entretien, pour la conscience professionnelle, 14 des 15 ICU se réfèrent à cette boîte, et nous obtenons une moyenne de 2,6 fois par entretien, pour l'éducation, sur 15 ICU, 15 se

réfèrent à cette boîte avec une moyenne de 1,9 fois par entretien, pour l'éthique, 10 ICU sur 15 y ont fait référence, avec une moyenne de 1,3 fois par entretien.

Moyenne des unités de sens par entretien	Communication	Conscience professionnelle	Education	Ethique
	3.6	2.6	1.9	1.3

Si nous écartons, l'entretien n°4, ou l'ICU n'était pas encore bien intégré dans sa fonction (et parle beaucoup de son apprentissage), l'entretien n°7 avec « l'obligation » de silence de sa direction, un entretien trop court pour être interprété avec suffisamment de rigueur, et l'entretien n°15, où l'ICU est « soumis » à sa direction, il nous reste 12 entretiens sur les 20, nous constatons que sur 12 entretiens, 12 ICU font référence à la communication avec une moyenne de 3,8 fois par entretien, pour la conscience professionnelle, 12 des 12 ICU se réfèrent à cette boîte, et nous obtenons une moyenne de 2,8 fois par entretien, pour l'éducation, sur 12 ICU, 12 se réfèrent à cette boîte avec une moyenne de 1,8 fois par entretien, pour l'éthique, 10 ICU sur 12 y ont fait référence, avec une moyenne de 1,7 fois par entretien.

Moyenne des unités de sens par entretien	Communication	Conscience professionnelle	Education	Ethique
	3.8	2.8	1.8	1.7

La lecture analytique de ces tableaux nous montre une répartition quantitative des différents termes dans ces zones. Nous pouvons affirmer la présence d'un noyau central autour de notre objet.

Système central (boîtes) :

Communication : L'intérêt de ces entretiens est la comparaison et les relations que l'on peut en déduire. La communication entre « Direction – ICU – Equipe », nous semble d'un grand intérêt, nous constatons qu'un ICU (entretien n°15) qui reçoit des critiques et des « coups de bâtons » de sa direction, va être un ICU stressé, plus individuel, tourné vers la chasse aux erreurs de son équipe, un ICU privé de communication avec son équipe, et

avec une vision tournée vers sa direction et non vers son équipe, nous y voyons un ICU peu créatif, un ICU qui suit des demandes de la direction sans la moindre dynamique. A l'inverse, un ICU qui est soutenu par sa direction, qui est écouté et conseillé, se sent valorisé et motivé, nous constatons qu'un ICU motivé, motive à son tour l'équipe afin que le personnel se sente bien, et ce pour obtenir un travail de qualité de son équipe et avoir une équipe plus « souple », flexible dans le changement (l'ICU fait plaisir à son personnel et en échange quand l'ICU a besoin de son personnel il est là pour lui). La communication c'est aussi écouter, et écouter c'est capital, pour prévoir les problèmes, prévoir les conflits, prévoir l'organisation. L'ICU écoute beaucoup pour faire plaisir à son équipe, ça lui prend parfois beaucoup de temps et d'énergie pour changer l'organisation, pour satisfaire les demandes de l'équipe, l'ICU doit souvent « combler » ce qu'il a accepté et parfois à son détriment, mais l'ICU recherche une équipe qui se sente bien, qui se sente valorisée par l'ICU, et l'ICU voit dans cette pratique une équipe plus motivée mais aussi un travail bien fait. Communiquer c'est aussi concilier, et aplanir les conflits. La communication sert aussi à faire passer des réformes, expliquer pourquoi ces choix afin que l'équipe comprenne, pour éviter les conflits. La communication entre ces parties (Direction – ICU – Equipe) est la base fondamentale de l'apparition de « Conscience professionnelle » de l'ICU et de l'équipe.

Conscience professionnelle : Avoir un ICU qui a une conscience professionnelle est inestimable pour l'entreprise. Ce sont des ICU aimant leur métier, ils sont motivés, font des sacrifices familiaux pour leur métier pour leur équipe, à la recherche de la perfection, qui souhaitent faire évoluer les choses, qui vont acquérir des connaissances.

Education : Certain ICU ont fait leurs études pour évoluer dans leur carrière, apprendre, voir d'autres horizons. Un ICU est aussi un référent du service c'est le « point central », l'ICU se veut bien informé et formé, pour être cette référence sans faille.

Ethique : Nous constatons que beaucoup d'ICU font leurs études de cadres non pas pour le « pouvoir », mais pour changer, prendre une tangente managériale, ces ICU marquent par leurs actions, leurs désaccords sur les anciennes techniques de managements, ces ICU souhaitent une rupture, ces ICU vont prendre leurs décisions pour améliorer la prise en charge du service, combler les manquements vécus en tant qu'infirmier(e), ce sont des ICU beaucoup plus à l'écoute et communicatifs, négociateurs, peu directifs, et participatifs.

L'invisible : En plus du visible, de nos interprétations, nous devons aussi interpréter l'invisible, des ICU qui ont accepté l'entretien, alors qu'ils ne nous connaissent pas, qu'ils ne nous « doivent » rien, sont des ICU dont nous pouvons interpréter la « communication » ainsi que « l'éducation » nous rajoutons une unité pour la boîte communication et éducation aux entretiens réalisés.

Pour conclure nous pouvons constater que les quatre boites sont liées, entre elles, l'éthique va dans une certaine mesure engendrer la communication, la recherche de la perfection, et de la conscience professionnelle. La communication, va engendrer l'éducation et aussi la conscience professionnelle. La conscience professionnelle engendre l'éducation de l'ICU et de son équipe, et la communication.

Système périphérique :

La zone périphérique est composée d'unité de sens plus individuelle, donc plus fluctuante, ce qui est cohérent au regard de la théorie puisque les éléments périphériques sont en mouvement, évoluent, se transforment et s'adaptent au regard des expériences des individus, nous n'en tirerons donc pas d'interprétation.

Gérer (organiser) : Cette unité de sens revient dans tous les entretiens. Celle-ci nous ne l'avons pas prévu dans notre grille. Etre organisé c'est être capable d'ordre, de méthode, c'est aussi être capable de tenir compte d'un principe de réalité fait : de temps, d'espace, de matériel, de personnes. Néanmoins nous ne souhaitons pas intégrer « gérer » dans le système central, en effet gérer est un terme trop « large » et gérer c'est la mission de l'ICU et nous préférons ne pas l'intégrer dans la zone centrale.

Nous pouvons donc affirmer la présence d'un système central, autour de notre objet qui est le métier d'ICU:

- « Conscience professionnelle »
- « Education »
- « Ethique »
- « Communication ».

Conclusions générales

Les prémices des recherches sur les représentations sociales date de deux siècles, les représentations existent très probablement depuis l'apparition de l'humanité. Les représentations sociales sont complexes, les découvrir et les comprendre est nécessaire pour interpréter notre réalité, notre vision du monde, en dehors de notre champ de la perception directe.

Nous pouvons valider notre hypothèse : nous avons découvert un système central, autour de notre objet, dans ce système central nous avons relevé les quatre éléments de notre grille préétablie mais avec une certaine hiérarchisation, ainsi que des éléments périphériques.

Parfois lors d'une énigme comblée, une autre apparaît, comme dans ce travail, nous avons découvert les représentations sociales des ICU, mais où prennent-elles naissance ? En effet les ICU sont « isolés », alors où commencent ces représentations ? A l'école ? Pourquoi pas mais les écoles diffèrent. A moins que se soient les relations humaines au sein de sa fonction ? Ou est-ce la fonction elle-même qui engendre les représentations chez les ICU ? Ce travail laisse place vers un autre travail, une autre problématique, une autre aventure....

Perspectives

Quelles applications et utilités pouvons nous extraire de notre recherche ? Ce travail pourrait être une base de travail des cadres intermédiaires ou supérieurs, pour plusieurs raisons :

Lors d'un entretien d'embauche d'un ICU, améliorer la préparation de l'entretien, afin de déceler les meilleurs candidats au poste.

Notre travail pourrait servir à comparer les traits culturels des ICU en poste, et analyser si il n'y a pas un « manquement de boîte » afin d'améliorer, et former l'ICU en poste, ICU qui rappelons-le à une grande influence sur l'équipe (au sens large), et qui dit l'équipe dit patients, travail, et qualités, un ICU a un poste clef, une fonction charnière, les décisions et surtout les méthodes de travail de l'ICU sont d'importance capitale, pour dynamiser l'équipe, la motiver, la responsabiliser, garant de la qualité du travail, de la satisfaction des patients, des familles, et garant d'une équipe stable et experte. Les ICU ne sont pas à négliger.

Mais avant tout, l'utilité de ce travail, est pour moi-même, avec ce travail, j'ai vu des ICU passionnés par leur métier, j'ai vu (interprété) leur leadership, un leadership humain, dynamique. Des ICU qui pensent à leur équipe, offrant le sacrifice du cadre familial, tous ces ICU m'ont appris beaucoup de choses et j'espère être digne de cette fonction, m'être ouverte aux pragmatismes managériaux et modifier l'édifice de mes valeurs professionnelles.

Annexes

Annexe I : Epistolaire envoyé aux ICU.

Toubeau Vincianne

Peissant, le-----.

Madame, Monsieur,

Infirmière graduée depuis six ans, j'ai entrepris, voici trois ans, une formation de cadre en soins de santé. Pour terminer cette formation, il me reste la réalisation de l'épreuve intégrée. Ma recherche porte sur le métier des infirmières et infirmiers chef d'unité ; raison pour laquelle je me permets de vous solliciter afin d'obtenir votre participation. Celle-ci consiste en un entretien au cours duquel quelques questions vous seront posées sur votre métier. Cet entretien sera réalisé à votre meilleure convenance et nous insistons sur la confidentialité de celui-ci.

En espérant compter sur vous, je demeure à votre disposition afin de pour convenir d'une date d'entretien.

Dans l'attente de vous lire, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments dévoués.

Toubeau Vincianne

Annexe II : Entretien avec l'ICU B8.

1) Pouvez-vous me citer 4 mots qui vous viennent à l'esprit quand vous pensez à votre métier ?

Prévoir, il y en a qu'un qui me vienne tout de suite à l'esprit c'est prévoir.

Un deuxième mais ce n'est pas un mot, c'est cheval fou. Vous voulez savoir pourquoi ?

Oui.

Quand j'étais à l'université en gestion, on nous a dit : « diriger un service c'est monter un cheval fou, diriger un département c'est monter tous les chevaux à la Romaine avec un pied sur chacun ». Je n'ai pas d'autres mots qui viennent à l'idée mais je trouve que c'est une bonne représentation.

Et prévoir, vous pouvez me dire pourquoi ?

C'est la devise : gérer c'est prévoir ! Ce qui permet d'éviter autant que possible à l'avance pas mal de problèmes... et de surtout d'éviter les problèmes si on se dit « ben voilà j'aurai autant de congés payés qui vont me tomber dessus pour telle période, je dois prévoir à l'avance de limiter ». La meilleure façon de limiter les problèmes c'est de les prévoir à l'avance...

Pouvez-vous me citer deux autres mots, s'il vous plaît ?

Deux autres mots...

Adaptabilité, s'adapter à l'équipe, aux nouveautés, à l'évolution...

Aimer, enfin amour de la profession.

2) Quelles ont été vos motivations pour devenir infirmier(e) chef d'unité ?

J'ai commencé à m'occuper du service alors qu'il n'y avait pas encore de chef d'unité, on était que six à l'époque et j'ai continué sur ma lancée parce que j'aimais bien, je dirais que ça m'amuse quelque part, parce que la formation je ne l'ai pas faite pour ça au départ, la gestion hospitalière je l'ai faite pour faire plaisir à mon père qui voulait que je fasse l'université.

3) Pouvez-vous me donner une «autocritique constructive» de votre de management ?

Je suis trop bon, j'ai trop tendance à faire plaisir aux gens.

Vous pouvez précisez un peu par rapport à votre mangement ?

Sachant que prévoir c'est gérer, si on est trop bon forcément au bout d'un certain temps on devrait prévoir que l'on n'arrivera pas à faire plaisir à tout le monde. Donc forcément, il y aura des mécontents et à ce moment, il faut prévoir que ça va foutre la merde (sic), donc être trop bon c'est une chose contre laquelle je dois faire attention, ma première tendance serait de dire oui à tout le monde et je dois réfléchir que je ne saurai jamais dire « oui » à tout le monde donc il faut dire « non ». Ça c'est aussi ce qu'un adjudant disait, il est plus facile de mécontenter tout le monde que de contenter tout le monde. En plus en mécontentant tout le monde le...lui disait le bataillon... mais enfin, les gens ont un sujet de critique et c'est toujours utile d'avoir un sujet de critique tant qu'on tape sur le dos du chef c'est que, paradoxalement, tout fonctionne.

Et comment vous vous ressentez en tant que chef ?

J'ai eu des hauts et des bas, actuellement je vais dire que ça m'amuse, ça me plaît, je m'y trouve bien dans ma peau.

4) Avez-vous des directives de votre hiérarchie pour votre management ?

Ben, oui quand même, il y a déjà une politique au niveau interne de la maison, il y a des normes qui doivent être tenues, il faut tenir le nombre d'heures supplémentaires le plus bas possible. Il faut toujours prévoir d'avoir quelqu'un à nouveau c'est cette prévision, mais eux même vérifie que l'on a prévu d'avoir quelqu'un au cas où on a un malade, pouvoir avoir un malade. Il y a tout ce qui est respect d'hygiène, tout ce qui est fonctionnement classique d'un service, quoi. Les normes à respecter pour que ça fonctionne bien. C'est vrai qu'on a pas mal de liberté mais ben bon quand même dans le sens où tout le monde doit fonctionner dans la même direction dans l'hôpital, je ne peux pas avoir ma façon de voir et le service du dessus une autre façon parce que on va plus s'entendre on va se taper dessus si chacun fait à sa mode ça n'ira plus donc il faut bien qu'il y ait un mode pour tout le monde.

5) Quelles sont vos formations scolaires ?

Graduat infirmier et Licence en gestion hospitalière puis en complément j'ai fait un graduat en informatique de gestion sur lequel j'ai fait une spécialisation en réseau de communication.

Annexe III : Entretien avec l'ICU D8.

1) Pouvez-vous me citer 4 mots qui vous viennent à l'esprit quand vous pensez à votre métier ?

Abnégation

Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ?

Situation pivot donc, on est vraiment à la croisée des différents corps de métiers de l'hôpital. De notre patientèle mais dans les patients il n'y a pas que le patient en premier il y a les familles de ses patients et tout ce qui gravite autour de ses patients. Et, vous êtes ICU et le point de liaison entre toutes ses différentes parties, partie patient et tout ce qui concerne les structures de l'hôpital. Ca c'est l'abnégation et ensuite le fait de représenter la fonction de l'ICU doit vous inciter à avoir une certaine personnalité, une certaine attitude, une certaine représentation qu'on se doit de garder vis-à-vis de son personnel, vis-à-vis de l'institution et vis-à-vis du public. Abnégation aussi puisque les charges administratives sont énormes et ces charges administratives ici dans cet établissement sont difficilement réalisable pendant les heures de travail normales, un 8-16h ou un 6-15h comme vous voulez, donc ça veut dire des heures supplémentaires...donc vous terminez plus tard ou alors vous ramenez le travail à la maison ça veut dire que la vie sociale en prend un coup aussi voilà.

Ecoute, entre les différents participants de la vie hospitalière...

Connaissance-savoir, vous êtes interpellé à tout bout de champ, vous devez savoir répondre, à quoi que se soit, à qui que se soit, savoir exposer vos cas, savoir dire pourquoi vous avez agit comme ça et le quatrième, attendez laisser moi réfléchir...

Amour du métier, amour oui.

2) Quelles ont été vos motivations pour devenir infirmier(e) chef d'unité ?

Je voulais faire passer un message c'est-à-dire côtoyer, prendre en charge le patient comme je le pensais puisque à l'époque, j'avais des supérieurs et je n'étais pas tout à fait d'accord de la manière dont ils agissaient, de la manière dont on commandait les gens et ça, à part...comment dire... confrontation vis-à-vis de ces images à l'époque. A l'époque c'était des petits « barons » dans les services et ça je voulais lutter contre ça.

Quand vous dites petits « barons », vous voulez dire quoi ?

Petit chef qui dirige tout sans aucune communication, domination vis-à-vis du personnel, vis-à-vis du patient aussi, « on passe à 16h, il ne faut pas un pli dans le lit »...non je voyais les choses autrement, et voilà...

3) Pouvez-vous me donner une « autocritique constructive » de votre de management ?

Autocritique constructive,... je suis trop à l'écoute des gens donc ça veut dire que je dois m'impliquer beaucoup pour essayer de ... j'essaye de satisfaire un maximum de personnes voilà donc ça veut dire ne fusse que pour créer un horaire si j'essaye de satisfaire un maximum de personne , c'est un jeu de puzzle quoi jusqu'au jour ou au moment où je n'arrive pas alors là, il y a une décision à prendre, la décision , on essaye de la trouver ensemble pour éviter les heurts donc ça demande beaucoup de temps c'est surtout ça moi mon problème c'est l'écoute des gens.

Et comment vous vous voyez en tant que chef ?

Abordable, disponible et je trouve courageux parce que je travaille autant dans le service je veux dire comme homme de terrain que comme dirigeant du service.

4) Avez-vous des directives de votre hiérarchie pour votre management ?

Oui, bien sûr, bien sûr, ne fusse que pour l'utilisation du nombre de personnel sur l'année, ...voilà...la distribution des congés payés,...des règles d'hygiènes, des règles législatives, des règles ...enfin...oui,...oui sur les différents points donc administratifs, législatifs et gestion du personnel.

5) Quelles sont vos formations scolaires ?

Athénée en science économique puis j'ai bifurqué en infirmier gradué puis une licence en science hospitalière ...orientation éducation.

Bibliographie

Livres :

- ABRIC J-C., *Pratiques sociales et représentations*, Paris, Presses Universitaires de France, collection « Psychologie Sociale », édition 2003, 253p.
- Bonardi C., et Roussiau N., *Les représentations sociales*, éditions Dunod, Paris, 1999,118p.
- COMTE A., *La science sociale*, Paris, éditions Gallimard, 1972,308p. Introduction. (consulté sur internet novembre 2008).
- Dictionnaire de l'Académie française, 9^e édition.
- DURKHEIM E., *Les formes élémentaires de la vie religieuse*, Paris, Le livre de poche, 1991.
- Durkheim E., *Qu'est-ce qu'un fait social ?* Chapitre 1 in « Les règles de la méthode sociologique », 1895.
- D Emile, *Représentations individuelles et représentations collectives*. In « Revue de métaphysique et de morale ». VI; 273-302p, 1898.
- JODELET D., *Les Représentations sociales*, Paris, Presses Universitaires de France, collection « Sociologie d'aujourd'hui », édition 2003, 447p.
- JODELET D., *Représentation sociale*, Grand Dictionnaire de la psychologie, Paris, Larousse, 1991, p668.

- JODELET D., *Représentations sociales : un domaine en expansion*, in D.Jodelet, Les représentations sociales, Paris, PUF, 1989a, p.31.

- Le petit Larousse illustré, Paris édition, 2009, 1920p.

- Le petit Larousse, Paris édition, 1980, 1875p.

- MINTZBERG H, *Management au quotidien, Les 10 rôles du cadre*, Eyrolles, éditions d'organisation, Paris, 2008.

- MOSCOVICI S., *La psychanalyse, son image et son public*, Paris, Presses Universitaires de France, 1961, 512 p.

- MOSCOVICI S., (sous la direction de), *Psychologie sociale*, Paris, Presses Universitaires de France, 1984, 596 p.

- BARDIN L., *L'analyse de contenu*, Dépôt légal, 1^{er} édition « Quadrige », 2007, avril, Presses Universitaires de France, 1977.

- MUCCHIELLI R., *L'analyse de contenu, des documents et des communications*, édition Entreprise Moderne d'édition et Librairies Techniques, 9^e édition, 2006, 223p.

Articles :

- Dantier B., *Représentations individuelles et représentations collectives*, un document produit en version numérique, bénévole, Docteur en sociologie de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales, Enseignant à l'Institut d'Etudes Politiques d'Aix-en-Provence.

- Soins Cadres, Revue de l'encadrement et de la formation, édition Masson,
 - N°55 p69, Gens de métier et gens de projets, Août 2005,
 - N°54 p5, Nouvelles gouvernance : les cadres soignants déçus, Mai 2005
 - N°62 p9, Manager au quotidien,
 - p16, Coaching,

- BATAILLE M., et al., « Représentations sociales, représentations professionnelle, système des activités professionnelles » in L'année de la Recherche en Sciences de l'Education, Paris, Presses Universitaires de France, 1997, pp.57-89.
- Tremblay JM., Durkheim Emile, *Représentations individuelles et représentations collectives*, Durkheim Emile, document produit en version numérique, professeur de sociologie au Cégep de Chicoutimi dans le cadre de la collection « Les classiques des sciences sociales ».
- Guimelli, C. & Rouquette, M.L. (1992). Contribution du modèle associatif des schèmes cognitifs de base à l'analyse structurale des représentations sociales, *Bulletin de Psychologie*, N° spécial "Nouvelles voies en psychologie sociale", 405, 196-202.
- Herlich C., « Santé et maladie, analyse d'une représentation sociale », Paris, Ed. de l'Ecole des hautes études en sciences sociales, 1969, pp.13-14.
- Mauss M., *La sociologie, objet et méthode*, Article «Sociologie» extrait de la Grande Encyclopédie, vol. 30, Société anonyme de la Grande Encyclopédie, Paris, 1901. Un document produit en version numérique par Jean-Marie Tremblay, professeur de sociologie au Cégep de Chicoutimi.

Cours :

Cours de « Sociologie » et d'« Affirmation de soi » de Mr Vantomme (1ère année).
 Cours de « Psychologie appliquée aux conditions du travail » et de « Management » de Mr florin (2ème année).

Mémoire consulté :

« Infirmière : une profession en mouvement », Vantomme Patrick, 1992-1993.
 « Douleur et représentations : Analyse de l'influence des représentations sociales des professionnels de la santé sur leurs pratiques de prise en charge de la douleur en milieu hospitalier », Duhayon Isabelle, 2007-2008.

Site internet :

- Jouet Le Pors M., *La théorie des représentations sociales*, in
<http://www.cadredesante.com/spip/spip.php?article314>.

(page consultée juillet et août 2010).

- Dans le cadre de la collection: "Les classiques des sciences sociales", in
<http://pages.infinet.net/sociojmt>

http://www.ugac.quebec.ca/zone30/Classiques_des_sciences_sociales/index.html

<http://bibliotheque.ugac.quebec.ca/index.htm>

(page consultée juillet et août 2010).

- Martin Sanchez M-O. , *Concept de représentation sociale*, in
http://www.serpsy.org/formation_debat/mariodile_5.html

(page consultée en mars 2010).

- Psychologie sociale.com, in

http://www.psychologiesociale.com/index.php?option=com_content&task=view&id=104&Itemid=34

(page consultée juillet et août 2010).

- Desbrosses S., *Représentations sociales : Théorie du Noyau central*, Abric, 1984, in
<http://www.psychoweb.fr/articles/psychologie-sociale/130-representations-sociales-theorie-du-noyau-central-abric.html>

(page consultée en février 2010).