

Une enquête de la Fondation MACSF


actomine

Epuisement, conditions de travail dégradées et manque de reconnaissance : des effets sur la santé des soignants



Ensemble, *prenons soin* de demain

Sommaire

	02
	06
	09
	21
	37
	53
	69
	85
	101

*Cette enquête a été élaborée par le Pr Eric Galam, Professeur des Universités au sein du département de Médecine Générale de l'Université Paris Diderot et responsable du DIU « Soigner les soignants » et Florence Duret, Directrice de la Fondation MACSF, avec l'appui du Dr Marie-Christine Moll, Directrice scientifique de l'association La Prévention Médicale. Elle a été construite avec la plateforme de sondage en ligne Octomine.

01.

La santé des soignants



Objectifs de l'enquête sur la Santé des soignants

Engagée aux côtés des professionnels de santé pour contribuer à l'amélioration de la santé et du système de soins, la MACSF a proposé à ses sociétaires de participer à une enquête sur leur santé* fin 2022, portée par sa Fondation. Cette enquête, basée sur un outil d'autodiagnostic, permet aux professionnels d'évaluer leur état de santé et leur exposition aux risques professionnels et privés mais aussi de se situer par rapport à leurs pairs via un tableau de bord personnel.



L'objectif : les inciter à prendre conscience de leurs vécus, de leurs difficultés et de l'intérêt de les gérer au mieux. Il s'agit en particulier de les aider à prendre conscience de leurs zones de fragilité du fait des modalités d'exercice, de la conception qu'ils ont de leur métier et des relations avec les patients, les confrères ou encore avec les établissements dans lesquels ils exercent. Il s'agit également de recueillir les aides sur lesquelles ils peuvent ou souhaitent s'appuyer en cas de situation difficile.

Les réponses vont permettre à la MACSF et à sa Fondation de proposer des actions de prévention et des solutions d'accompagnement aux soignants en souffrance et de contribuer à l'amélioration de leur qualité de vie au travail (QVT) et ainsi à la sécurité des soins qu'ils prodiguent.



6 catégories de sociétaires MACSF sondés

entre le 2 novembre et le 22 décembre 2022

PROFESSIONNELS DE SANTE EN ETABLISSEMENT DE SANTE

- Médecins (généralistes et spécialistes), chirurgiens-dentistes, pharmaciens, sages-femmes
- Paramédicaux : infirmiers, kinés thérapeutes



PROFESSIONNELS LIBÉRAUX

- Médecins (généralistes et spécialistes), chirurgiens-dentistes, pharmaciens, sages-femmes
- Paramédicaux : infirmiers, kinés thérapeutes



ETUDIANTS ET INTERNES

- Médicaux
- Paramédicaux



La composition de l'enquête

Le questionnaire s'articule autour de 3 thématiques. Il comporte un premier niveau de questions communes. Si la réponse à une question est inférieure à 5/10, un 2nd niveau de questions est proposé, permettant au répondant de préciser sa réponse. Pour chaque question, il est possible d'ajouter des commentaires en texte libre.

1 EQUILIBRE

Objectif : évaluer ma qualité de vie, sur le plan privé et professionnel.

7 questions : Investissements et bénéfices personnels par rapport à ma profession / ma formation - Ma communication et mon implication - Mon autonomie - Mes contraintes administratives - Mes conditions de travail - La reconnaissance pour mon travail - Mes perspectives
1 question complémentaire pour les étudiants et internes : Enseignement et accompagnement.

2 GESTION

Objectif : évaluer ma manière de gérer mes activités, ma santé.

4 questions : Mon sentiment de soutien - Ma prévention - La prise en compte de mes difficultés de santé dans mon activité / mon parcours de formation - Ma vigilance par rapport aux substituts ou à l'hyper-travail.

3 LES DIFFICULTES RENCONTREES

Objectif : me positionner par rapport à des situations difficiles, potentielles ou réelles, ou qui en évoquent d'autres.

Les situations explorent : La mise en question de mes valeurs et de la vision de mon métier - Le ressenti de troubles personnels - Le sentiment d'insécurité.
Avec pour chaque situation : La fréquence de ce type de situation, son impact sur ma vie professionnelle, son impact sur ma vie privée.

VALEURS ET RESSOURCES

Objectif : déterminer ce qui est important dans ma vie professionnelle et/ou privée.
Mes valeurs professionnelles et privées - Les outils personnels et professionnels sur lesquels je peux ou souhaite m'appuyer en cas de situation difficile.



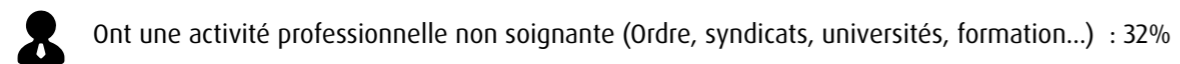
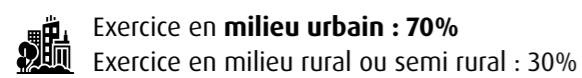
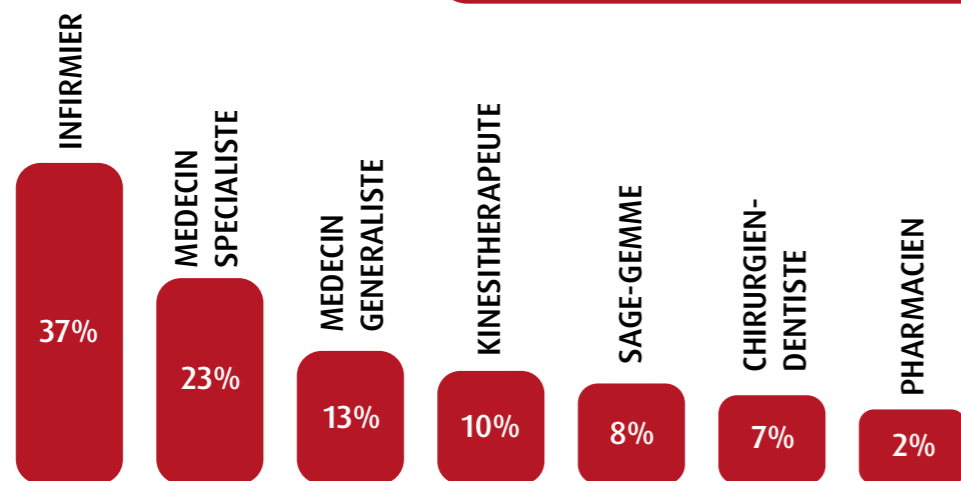
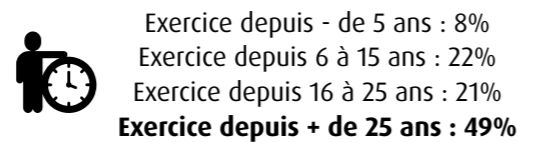
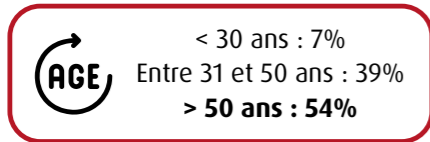
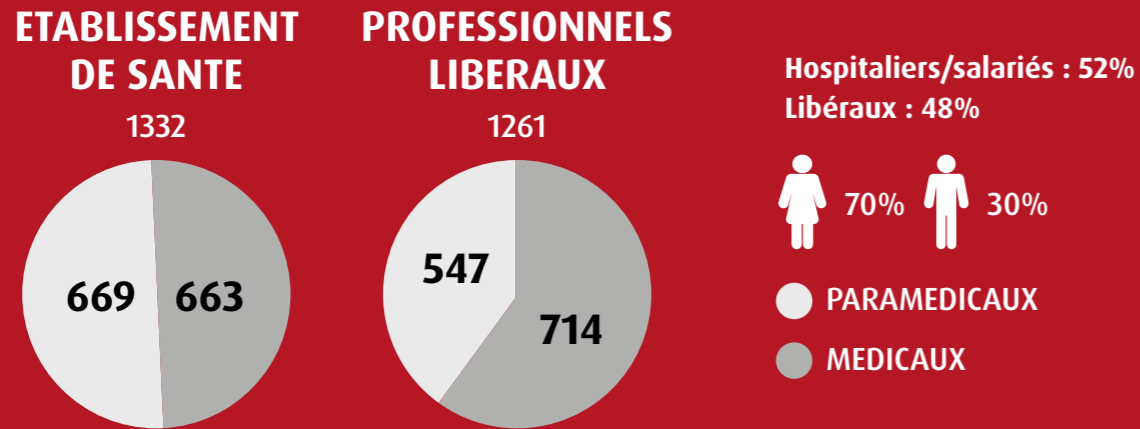
02.

Profil des répondants



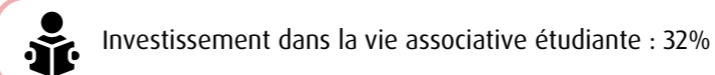
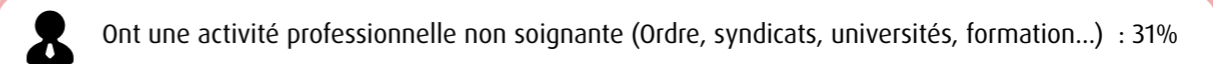
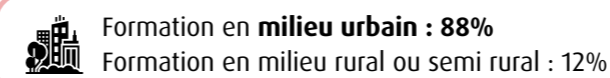
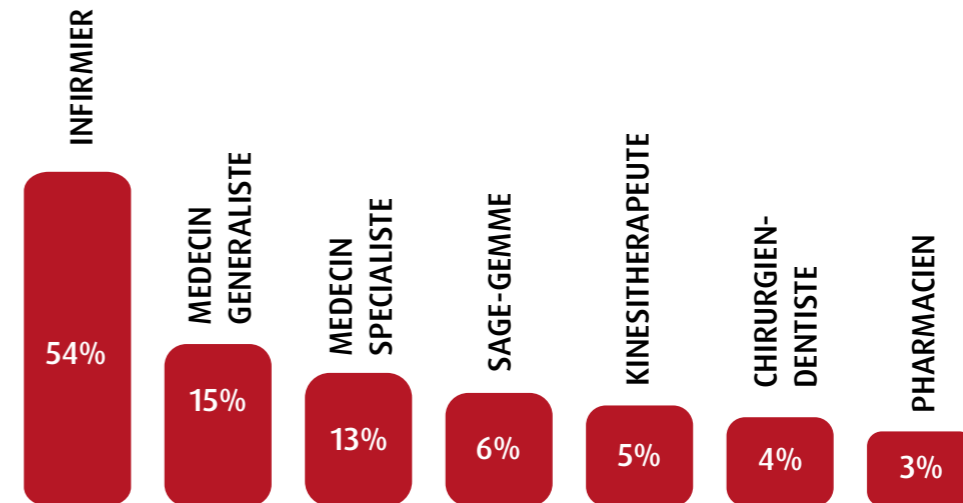
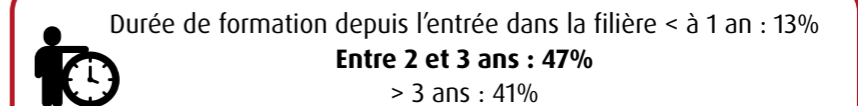
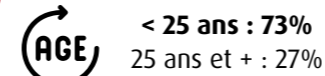
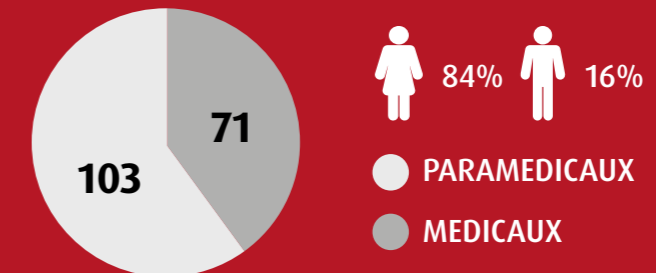
Profil des 2 593 répondants professionnels de santé en exercice

1 332 exercent en établissement de santé et 1 261 sont libéraux



Profil des 174 répondants étudiants

103 paramédicaux et 71 médicaux



03.

Les enseignements de l'étude



Vue globale des réponses des professionnels en établissement et des libéraux

(Médicaux et Paramédicaux)

	Nombre de répondants	Equilibre	Gestion	Situations de travail
Total des professionnels en établissement et libéraux	2 593	4.9 _{/10}	5.5 _{/10}	4.8 _{/10}
Professionnels médicaux en établissement de santé	663	4.9 _{/10}	5.4 _{/10}	4.5 _{/10}
Professionnels paramédicaux en établissement de santé	669	4.7 _{/10}	5.7 _{/10}	4.8 _{/10}
Professions médicales libérales	714	5.1 _{/10}	5.3 _{/10}	4.8 _{/10}
Professionnels paramédicaux libéraux	547	4.9 _{/10}	5.6 _{/10}	5.1 _{/10}

- De façon générale, les résultats de cette enquête confirment que les soignants en activité ne vont pas bien.
- Les professionnels en établissement de santé vont encore moins bien que les professionnels libéraux.

Vue globale des réponses des étudiants

(Médicaux et Paramédicaux)

	Nombre de répondants	Equilibre	Gestion	Situations de travail
Total des étudiants	174	5.9 _{/10}	6.2 _{/10}	5.2 _{/10}
Étudiants médicaux	71	5.4 _{/10}	5.9 _{/10}	5 _{/10}
Étudiants paramédicaux	103	6.2 _{/10}	6.3 _{/10}	5.4 _{/10}

- Les soignants en formation vont un peu mieux que leurs aînés.
- Sur chacune des thématiques, les étudiants paramédicaux ont des scores plus élevés que les étudiants médicaux.



Déséquilibre entre vie professionnelle et vie privée : trop de charges, manque de reconnaissance et des perspectives peu encourageantes

Globalement, les soignants en activité ne sont pas satisfaits de leur qualité de vie au travail, l'évaluant à un niveau relativement bas (4.9/10).

- Tous évoquent des contraintes particulièrement lourdes liées à leur travail, des temps de repos et de détente insuffisants, avec pour conséquence une difficulté à dissocier leur vie professionnelle de leur vie privée.
- Les professionnels en établissement de santé expliquent cette situation par des conditions de travail peu satisfaisantes (4.6/10 pour les médicaux et 4.1/10 pour les paramédicaux) marquées notamment par le manque de ressources pour bien prendre en charge les patients, une organisation défaillante avec peu de prise sur celle-ci, une relation peu sereine avec l'équipe de direction et même, le fait que la sécurité des soins ne soit pas une priorité dans leur structure.



- Quant aux libéraux, s'ils sont un peu moins critiques sur leurs conditions de travail (5.8/10 pour les médicaux et 5.4/10 pour les paramédicaux), ils se plaignent toutefois d'isolement et de contraintes administratives particulièrement lourdes et inadaptées, soulignent la difficulté à gérer des soins non programmés et les éventuelles visites à domicile. Les paramédicaux libéraux disposent rarement d'un secrétariat téléphonique ou présentiel pour les soulager.
- Enfin, les professionnels estiment ne pas bénéficier d'une juste reconnaissance de leur travail (4.5/10), que ce soit par la société, les institutions, les tutelles. Les professionnels en établissement se plaignent également d'un manque de considération par leur direction et les médias.

- Les professionnels en activité peuvent heureusement se raccrocher à quelques éléments positifs. Ainsi, ils estiment plutôt bien gérer leur communication et leur implication (6.4/10). En particulier, ils se sentent utiles, estiment pouvoir comprendre facilement ce que leurs malades ressentent et se sentent revigorés lorsqu'ils s'en sentent proches. En établissement de santé, ils communiquent facilement avec leurs équipes. De même, ils estiment leur autonomie assez adaptée et satisfaisante. Enfin, ils estiment bénéficier d'une juste reconnaissance pour leur travail par leurs collègues, leurs patients et surtout leurs proches.

Chez les étudiants et les internes, ce sont les paramédicaux qui s'en sortent le mieux avec une appréciation de leur qualité de vie au travail de 6,2/10, les internes se situant juste au-dessus de la moyenne (5,4/10).

- Ils se plaignent cependant de leurs conditions de stage et d'apprentissage, s'estiment peu sereins dans leur pratique et même peu en sécurité dans le cadre de leur formation. Une partie ne se sent pas bien accompagnée sur des sujets pourtant essentiels pour leur future vie professionnelle que sont la gestion de leurs émotions, la confrontation à la mort, la souffrance d'autrui et les parcours de vie des patients. L'évaluation de leur enseignement (théorique et pratique) et de leur accompagnement (humain et professionnel) est sévère puisqu'ils lui attribuent une note de 5/10. Tout comme leurs aînés, ils estiment bénéficier d'une faible reconnaissance pour leur travail (4.5/10 pour les étudiants et internes et 5.2/10 pour les paramédicaux), que ce soit par leur hiérarchie, la société ou les institutions et les médias.

Enfin, tous les professionnels en activité ainsi que les étudiants médicaux, sont pessimistes lorsqu'on les interroge sur les perspectives d'amélioration de leurs conditions de vie, de travail ou d'apprentissage dans les années à venir (respectivement 3.1/10 et 4.9/10)



Gestion des fragilités et difficultés d'organisation et de santé : priorité au patient, souvent au détriment de leur propre santé

Globalement, les soignants en activité peinent à gérer leurs fragilités et leurs difficultés d'organisation et de santé (5.5/10).

- Les professionnels en établissement de santé, qu'ils soient médecins ou paramédicaux, attribuent une note à cette thématique respectivement de 5,4/10 et de 5,7/10. Les libéraux s'en sortent un peu moins bien, avec un 5,3 pour les médecins et un 5,6 pour les paramédicaux.
 - S'ils sont malades, c'est leur activité professionnelle qui prime, prenant sur eux de manière probablement excessive, qu'ils exercent en établissement de santé ou en libéral : ils s'arrêtent peu, consultent un professionnel de santé (médecin psychologue ou autre) ou demandent un avis ou un soutien à un collègue peu fréquemment. Ils n'hésitent pas à augmenter leurs heures de travail pour assumer l'ensemble de leurs missions.
 - En matière de soutien social, lorsqu'ils se trouvent en situation de difficultés d'organisation ou de santé, ils ne peuvent absolument pas compter sur la société ou les institutions, les médias et guère plus sur leurs patients.
 - Parmi les points positifs, ils peuvent essentiellement compter sur le soutien de leurs proches lorsqu'ils se trouvent en situation de difficultés d'organisation ou de santé. Par ailleurs, ils se préoccupent globalement plutôt bien de leur prévention mais sur des items différents. Ainsi, les médicaux (en établissement et libéraux) sont ceux qui déclarent le plus se faire vacciner (7.7/10 et 7.4/10) contre 6.8/10 et 5.9/10 pour les paramédicaux en établissement et libéraux. Par ailleurs, les paramédicaux déclarent avoir un « vrai » médecin traitant (6.7/10 et 6/10) contrairement aux médicaux en établissement (3.8/10) et libéraux (3.1/10). Enfin, les libéraux ont majoritairement un contrat de prévoyance assurantiel.



Chez les étudiants et les internes, les étudiants paramédicaux semblent mieux gérer leurs fragilités et leurs difficultés d'organisation et de santé (6,3) que les médicaux (5,9).

- Ils gèrent globalement mieux leurs difficultés de santé ou d'organisation mais n'hésitent cependant pas à augmenter les heures de travail pour assumer l'ensemble des missions.
- En matière de soutien social, lorsqu'ils se trouvent en situation de difficultés d'organisation ou de santé, c'est surtout sur leurs proches et leurs amis qu'ils peuvent s'appuyer et très peu sur leurs enseignants.
- Les étudiants, médicaux comme paramédicaux, sont attentifs à leur prévention : ils n'hésitent pas à se faire vacciner et à disposer d'un contrat en Responsabilité civile professionnelle et/ou de prévoyance assurantiel.
- Les étudiants paramédicaux déclarent davantage avoir un « vrai » médecin traitant que les médicaux, certains indiquant la difficulté à trouver un médecin traitant depuis plusieurs années.



La difficile adéquation entre missions et valeurs, la capacité à prendre soin de sa propre santé et à faire face à un sentiment d'insécurité

La 1ère situation illustre la difficulté des soignants ou des étudiants à réaliser leur mission tout en restant en adéquation avec leurs valeurs et le fait qu'ils n'ont pas les moyens nécessaires, tant matériels et humains (qu'en terme de reconnaissance).



- Toutes les catégories de professionnels en activité et d'étudiants répondent avoir déjà vécu ce type de situation à des niveaux élevés, entre 77% pour les médicaux libéraux et jusqu'à 84% pour les médicaux en établissement.
- Elle a un impact fort sur leur vie professionnelle (de 29 à 44%) et à un moindre degré sur leur vie privée (entre 25 et 30%).
- Cette situation met en lumière des problématiques communes, rencontrées par tous les professionnels, de temps contraint (consultations non programmées, urgences...) et d'interruptions de tâches et, pour les libéraux des contraintes administratives trop lourdes ainsi qu'une organisation défailante pour les professionnels en établissement.

La 2nde situation illustre la capacité du soignant ou de l'étudiant à prendre soin de lui et de sa santé et son souci de ne pas avoir recours à des addictions pour continuer à exercer son activité ou à mener à bien ses études à tout prix.

- Toutes les catégories de professionnels en activité et d'étudiants répondent avoir déjà vécu ce type de situation à des niveaux moyens à élevés, entre 51% pour les paramédicaux en établissement et jusqu'à 77% pour les médicaux libéraux.
- Elle a logiquement un impact plus fort sur leur vie privée (de 29 à 39%) que sur leur vie professionnelle (entre 21 et 32%).

- Cette situation se traduit surtout par des troubles psychiques, de l'épuisement physique ou émotionnel, ou du découragement.



La 3ème situation décrit l'exposition des soignants ou des étudiants tant à la violence de la part de certains patients agressifs ayant plus ou moins des troubles cognitifs, qu'aux risques de plainte ou de mise en cause.

- Là encore, toutes les catégories de professionnels en activité et d'étudiants répondent avoir déjà vécu ce type de situation à des niveaux moyens à élevés, entre 27% pour les étudiants paramédicaux à 74% pour les paramédicaux en établissement.
- Elle a un impact sur leur vie professionnelle autour de 30% et est marquante humainement pour tous les professionnels en activité ou en formation.
- Elle implique souvent une situation difficile avec un patient sur le plan médical ou relationnel.

Top 3 des Valeurs : Patient, Respect, Travail

Interrogés sur les valeurs qui priment dans leur vie professionnelle et/ou privée, les **soignants en activité*** citent unanimement le « **Patient** » en tout premier, puis le « **Respect** », suivi du « **Travail** ». La valeur « **Famille** » arrive en quatrième position.

L'équilibre entre les valeurs « Patient » et « Famille » est toujours en faveur du patient mais de manière plus modérée chez les médecins libéraux que pour les autres professionnels en activité. Concernant la valeur « Respect », les commentaires des répondants précisent qu'il est question du respect dû au patient plus que celui dû au soignant.

La valeur « Reconnaissance » est également souvent citée alors même que l'ensemble des catégories indique en manquer.

Enfin, les valeurs « Empathie », « Honnêteté » et « Bienveillance » ont des occurrences significatives.

* Le faible nombre de réponses pour les étudiants ne permet pas de commentaires significatifs sur cette thématique.

Les aides et outils souhaités : le partage, l'écoute, la communication

En matière d'aide en général, l'ensemble des professionnels en activité comme ceux en formation, souhaite avant tout une **aide sur un plan psychologique et relationnel**, leur permettant de gérer les situations de stress, d'agressivité des patients, de conflits ou encore d'annonces difficiles.

- Davantage confrontés à ces problématiques, ce sont les professionnels en établissement de santé qui souhaitent majoritairement cette aide, qu'ils soient médicaux (80%) ou paramédicaux (82%).
- Les libéraux citent également des aides liées à des problématiques personnelles (maladie, épuisement professionnel, culpabilité, gestion de la mise en cause juridique...) et de gestion (cabinet, comptabilité, finances...).



Parmi les outils personnels évoqués, tous les répondants citent prioritairement le **partage d'expérience**.

- Les professionnels en activité évoquent des sites internet ou des groupes d'échanges de pratique tandis que les étudiants citent en complément l'entraide étudiants et des dispositifs de soutien universitaire.
- Ce sont les étudiants qui sont les plus demandeurs (69% pour les étudiants médecins et 65% pour les paramédicaux), souhaitant ainsi en particulier compenser le fait qu'ils ne se sentent pas bien accompagnés dans la gestion de leurs émotions, de la confrontation à la mort, de la souffrance d'autrui, des parcours de vie des patients.
- Les soignants en activité expriment également des besoins en formation, qu'elles soient en ligne ou en présentiel (près de 40%).
- Dans une moindre mesure (20 à 30%), les professionnels de santé évoquent la médiation et les plateformes d'appels.

En matière d'**outils d'aide collectifs**, les professionnels en activité (les libéraux encore plus que les professionnels en établissement) comme les étudiants attendent un soutien en premier lieu de la part des structures professionnelles (syndicats, ordres professionnels, URPS) puis dans une moindre mesure des institutions nationales (organisation des soins, sécurité sociale) ou régionales (ARS).

- Les répondants aspirent à plus de soutien et de moyens humains et matériels par les tutelles ou les administrations et à une augmentation des aides financières. Enfin, des aménagements de poste tout le long de la carrière, voire une aide à la reconversion sont souhaités.
- Les sociétaires sont conscients de la nécessité d'un travail d'information en direction de la population pour que « les patients soient plus des partenaires de leurs soins ». Ils proposent de « placer la santé comme une priorité nationale au même titre que le droit au logement et le droit à l'alimentation ». Ils suggèrent de développer l'attractivité professionnelle d'une part et, d'autre part de mener une « campagne d'information intensive en direction des soignants sur le risque de stress professionnel ».

Des perspectives d'actions nécessaires pour préserver le « Capital soignants »

Après une longue période de déni et à force de drames, enquêtes, dispositifs d'accompagnement ou autres rapports ou « stratégie nationale », le COVID aidant et les déserts médicaux s'accroissant, la communauté nationale et professionnelle semble enfin prendre conscience de la nécessité de **préserver le « Capital soignant »**.

De plus en plus d'acteurs individuels ou collectifs ont désormais intégré le fait que, loin d'être uniquement un facteur régulateur rentabilisable à souhait, le nombre, la santé et la sérénité des soignants sont des critères de qualité du système de soin. **Qualité des soins, sécurité des pratiques et sérénité des soignants** sont bel et bien articulés. De même la prévoyance, **la prévention, l'accompagnement, la formation et le soin** lorsqu'il est nécessaire, sont les éléments d'un **changement culturel des pratiques sanitaires**. Redonner **confiance, sens et perspectives** aux professionnels de santé en activité ou en formation est une nécessité de santé publique.



La MACSF s'inscrit avec force dans cette dynamique qu'elle a largement contribué à instaurer. « Prendre soin de ceux qui nous soignent », c'est aussi **reconnaitre les fragilités des soignants tout en les aidant et en les accompagnant pour en tirer enseignement**.

Le travail présenté ici met à la disposition des soignants et des instances professionnelles une très grande quantité de données.

D'ores et déjà, les résultats ouvrent des **pistes d'actions pour la MACSF** qui en précisera les registres et les modalités très prochainement.

Solliciter les sociétaires sur leur équilibre professionnel, la gestion de leurs difficultés de santé ou d'organisation ou encore leur positionnement vis-à-vis de situations difficiles sur le plan des valeurs, de la santé ou de la sécurité, est un message d'importance. Inciter les sociétaires à construire et prendre connaissance de leur **tableau de bord individuel** pour le gérer au mieux est en soi une démarche nécessaire et féconde.

Il s'agit d'une recherche-action visant aussi à **authentifier le caractère légitime, pertinent et réaliste de la prise en compte de la santé professionnelle des soignants**.

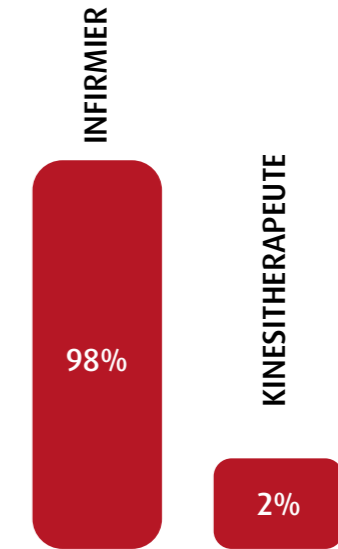
04.

Les paramédicaux en établissements de santé

Infirmiers et kinésithérapeutes



Profil des 669 répondants



AGE
< 30 ans : 12%
Entre 31 et 50 ans : 44%
> 50 ans : 44%

Exercice depuis
- de 5 ans : 12%
Exercice depuis 6 à 15 ans : 22%
Exercice depuis 16 à 25 ans : 25%
Exercice depuis + de 25 ans : 41%

Exercice en milieu urbain : 75%

Exercice en milieu rural ou semi rural : 25%

Ont une activité professionnelle non soignante (Ordre, syndicats, universités, formation...) : 25%

Participent à l'accueil ou l'accompagnement d'étudiants : 83%



THEME 1 EQUILIBRE

Evaluer ma qualité de vie, sur un plan privé et professionnel

Déséquilibre entre vie professionnelle et vie privée

Note globale pour les 7 questions: **4,7/10**

Q7 - Mes perspectives sont satisfaisantes (3,8/10)

Q6 - Je bénéficie d'une juste reconnaissance de mon travail (4/10)

Q5 - Mes conditions de travail sont satisfaisantes (4,1/10)

Q1 - Mon équilibre investissements / bénéfices personnels par rapport à ma profession est satisfaisant (4,2/10)

Q4 - Mes contraintes administratives sont adaptées et légitimes (4,2/10)

Q3 - Mon autonomie est adaptée et satisfaisante (6/10)

Q2 - Je gère ma communication et mon implication (6,2/10)



Les principaux points d'insatisfaction

Sur les conditions de travail

- Sentiment que la sécurité des soins n'est pas la priorité de leur structure.
- Charges administratives trop lourdes et peu adaptées.
- Ressources insuffisantes pour une prise en charge optimale des patients.
- Absence de sérénité dans les relations avec la direction.
- Manque de reconnaissance du travail fourni tant par la direction, que par la société, les institutions ou encore les médias.

Sur l'équilibre entre investissements et bénéfices personnels

- Temps de repos et de détente insuffisants.
- Revenus insatisfaisants.
- Frontière ténue entre vie professionnelle et vie privée : seule une minorité parvient à bien dissocier les deux.

Absence de **perspective d'amélioration** des conditions de travail et du niveau de vie dans les années à venir.

« Journées de travail trop souvent supérieures à 07 ou 08h (en moyenne plutôt 10h) »

« Manque de matériel, manque de personnel, locaux non adaptés, la hiérarchie n'agit pas. J'ai le sentiment que la sécurité du patient n'est pas toujours assurée »

« Système informatique défectueux qui ralentit le travail; embauche de jeunes collègues insuffisamment formés. Peu de réelle empathie envers les professionnels de santé de la part de la direction.»



Les points forts

Sur la communication et l'implication

- Responsabilité assumée de manière professionnelle.
- Bonne communication avec l'équipe.
- Vis-à-vis de leurs patients : compréhension de ce qu'ils ressentent, capacité à tolérer leurs choix même s'ils n'y adhèrent pas totalement et sentiment de réconfort lorsqu'ils en ont été proches.



Sur les conditions de travail

- Reconnaissance de leur travail par leurs proches et leurs patients.

« Mon investissement au travail contribue à trouver le sens de mon travail »

« Oui notre quotidien est utile. Je me démène pour améliorer la prise en charge des patients pour faire les meilleurs soins et que les médecins aient confiance »

« Ce sont des qualités, compétences personnelles et professionnelles qui sont inhérentes à la profession infirmière et en particulier en pédopsychiatrie. Que ce soit auprès des enfants, adolescents, leur entourage familial, socio-médical, judiciaire, scolaire.. Ce sont aussi des qualités qui pour moi sont indispensables à mettre en œuvre pour intégrer une équipe, travailler ensemble et faire évoluer notre projet d'unité. »

THEME 2 GESTION

Evaluer ma manière de gérer mes activités, ma santé

Même en situation de difficulté, priorité au patient

Note globale pour les 4 questions: **5,7/10**

Q1 - En cas de difficulté, je bénéficie d'un soutien social adapté (4,5/10)

Q3 - Je tiens compte de mes difficultés de santé dans mon activité professionnelle (5,4/10)

Q4 - je gère mes difficultés de santé ou d'organisation (6,2/10)

Q2 - Je me préoccupe de ma prévention (6,8/10)

4,5/10

5

6,8/10

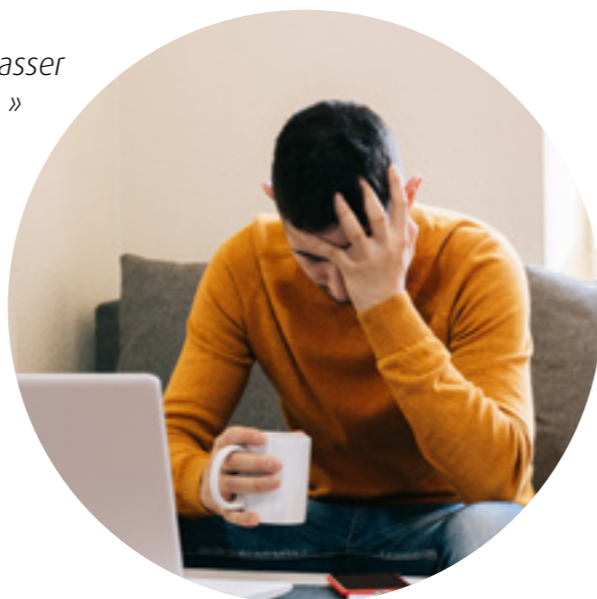
Les principaux points d'alerte quant à la gestion de leurs activités et de leur santé

- En situation de difficulté dans la gestion de leur activité, peu de soutien de la société ou des institutions, des médias, des tutelles et soutien très limité de leurs patients.
- S'ils sont malades, priorité à leur activité professionnelle au détriment de leur santé, très peu de recours aux arrêts de travail ni à l'avis ou au soutien de leurs collègues. Et même, augmentation de leurs heures de travail pour faire tout ce qu'il y a à faire.

« Il n'y a pas le choix de plus en plus souvent, il faut dépasser l'horaire de travail, la continuité des soins est dépassée »

« J'ai refusé l'arrêt de travail de mon médecin traitant récemment mais je me rends compte que je ne me rends pas service »

« Une prise en charge d'un suivi chez un/une psychologue afin de pouvoir parler de ce qu'on vit au travail ne serait pas négligeable pour la santé des soignants et le bon fonctionnement de notre métier »



Les points forts

- En situation de difficulté dans la gestion de leur activité, soutien de leurs proches.
- Pour tenir le coup dans des situations difficiles d'organisation ou de santé, pas de recours à des substituts médicamenteux ou autres (tabac, alcool, jeux video...).
- Soucieux de leur prévention : se font vacciner et, de manière significative, ont un « vrai » médecin traitant autre qu'eux-mêmes ou un très proche.

« Aucun substitut pour "tenir le coup", juste un soutien fort et mutuel avec une collègue essentielle, ma "soupape de sécurité" au travail »

« Soutien par les proches et collègues. Pas par la société où les médias »

THEME 3 SITUATIONS DE TRAVAIL

Me positionner par rapport à 3 situations difficiles potentielles ou réelles ou qui en évoquent d'autres d'un même type de problématique

Situation N°1 : valeurs et vision du métier

Je dois poser une perfusion de morphine (ou un soin de rééducation) à Mme F. en fin de vie. La prescription ne me paraît pas claire, je ne la comprends pas. J'ai peur de me tromper et si je vais demander au Dr C., il va encore me dire que je suis nul(le). En plus, on n'arrive jamais à le joindre quand on a besoin de lui. Je demanderais bien aux collègues mais on est tous surchargés avec ces deux collègues en arrêt de travail qui n'ont pas été remplacés.

Cette situation de travail décrit la difficulté des soignants à réaliser leur mission tout en restant en adéquation avec leurs valeurs. Elle est particulièrement marquante pour les professionnels.

- **73%** répondent avoir déjà vécu ce type de situation
- **36%** considèrent qu'elle a un impact fort sur leur vie professionnelle
- **26%** sur leur vie privée

« Stress permanent, travail en insécurité »

« Il n'est pas toujours facile de laisser le travail dans le vestiaire avec ses tenues de travail »

« Le sentiment d'être débordée et de ne pas pouvoir traiter les gens correctement et de les mettre en danger »

« Les jeunes recrues se plient aux contraintes, essaient de faire face, mais les mois passant elles sont démotivées et demandent des mutations pour espérer trouver mieux! »

« Plusieurs causes d'épuisement dans cette situation »



« Je pense maîtriser mon job sur le plan technique. Il y a la formation continue qui nous aide aussi pour cela »

- Cette situation illustre les difficultés rencontrées par les soignants liées à :
 - > Une organisation défailante.
 - > Des interruptions de tâches.
 - > Un temps contraint (consultations non programmées, urgences...).
 - > Des patients vécus comme des objets voire des problèmes.
 - > La nécessité de choisir entre plusieurs décisions insatisfaisantes.
- Elle met en lumière des moyens nécessaires insuffisants, tant matériels et humains qu'en terme de reconnaissance et une exposition aux risques d'erreurs fortement ressentie dans la prise en charge des patients.
- Cette situation a d'autant moins d'impact professionnel que l'autonomie est adaptée et moins d'impact privé que le soignant travaille dans des conditions sereines.

Situation N°2 : sensation de troubles

Je tousse, j'ai de la fièvre et j'ai mal partout. Je suis de plus en plus fatigué(e) et irrité(e) par tout ce qu'il y a à faire. Déjà que je me rends à mon travail et auprès de mes patients à reculons après plusieurs nuits où je n'ai pas trouvé le sommeil. Si je n'y vais pas, ça va encore s'aggraver pour les patients et j'aurai encore plus de travail après. Aujourd'hui, il y a plusieurs patients lourds à gérer. En plus, je n'ai pas le moral et je suis inquiet(e) parce que j'ai du mal à payer mes charges. J'en ai de plus en plus assez. Je sais bien que les médicaments et un peu d'alcool ne sont pas raisonnables mais c'est le seul moyen de tenir le coup. Vivement que la journée se finisse.

Cette situation décrit la capacité du soignant à prendre soin de lui, de sa santé et son souci de ne pas avoir recours à des addictions pour continuer à exercer son activité à tout prix.

- **51%** ont déjà vécu ce type de situation
- **31%** considèrent qu'elle a un impact fort sur la vie professionnelle
- **34%** sur leur vie privée



« Vécu identique pour la charge de travail et y aller à reculons avec mal de ventre... et manque de sommeil. médicaments et alcool pour tenir jamais fait. »

« Je suis sous antidépresseurs à cause d'un syndrome dépressif causé par des conditions de travail insatisfaisantes et oppressantes »

« Fatigue physique et stress ressenti »

« Sans avoir recours à l'alcool ni aux médicaments, mais aller travailler malade et en reculant, oui, souvent »

« Le jour où je dois prendre des médicaments ou de l'alcool pour supporter mon travail, j'arrête, la question ne se pose même pas ! »



- Cette situation se traduit pour les professionnels qui l'ont vécue par :
 - > Des troubles psychiques (insomnie, anxiété, tristesse, idées noires).
 - > Un épuisement physique ou émotionnel.
 - > De l'irritabilité ou du découragement.
- Elle a d'autant moins d'impact professionnel que le soutien social est adapté.

Situation N°3 : situation d'insécurité

Je dois encore aller voir Mr V. pour lui faire ses soins (injections ou rééducation). Ce patient a de graves troubles cognitifs, il est violent verbalement et physiquement. J'ai toujours peur qu'il m'agresse. En plus, la semaine dernière, en aidant un patient à sa toilette, il est tombé et s'est fait une fracture du col. Sa famille menace de porter plainte. Ce n'est pas facile tous les jours de se sentir menacé(e) de tous côtés. Je suis inquiet(e) pour la suite de mon activité professionnelle.

Cette situation décrit l'exposition des soignants tant à la violence de la part de certains patients agressifs ayant plus ou moins des troubles cognitifs qu'aux risques de plainte.

- **74%** ont déjà vécu ce type de situation
- **36%** considèrent qu'elle a un impact fort sur la vie professionnelle
- **29%** sur leur vie privée

« J'ai vécu des situations de violence et agressivité dans plusieurs services de soins. La plus grave par l'atteinte physique (étranglement) a eu lieu dans un service de soins de suite, une personne alcoolisée et en refus de soin. Depuis que je travaille en pédopsychiatrie, j'ai vécu de nombreuses situations de violences et agressivité, à des degrés divers par un ou plusieurs agresseurs.»

« Au quotidien au bloc opératoire avec des patients grabataires»

« Oui un médecin me disait récemment que c'était normal d'être régulièrement menacé de plainte, l'important étant de faire correctement son travail. Si je suis d'accord avec la seconde partie, je n'envisage pas du tout de travailler dans la menace permanente »



- Cet exemple évoque chez les répondants :
 - > Des situations marquantes humainement : détresse de patient, événement indésirable grave, agression, peur, émotions, implication excessive.
 - > Des situations difficiles avec les patients sur le plan relationnel et/ou médical.
 - > Des situations d'agressions dans le cadre de leurs activités professionnelles.
 - > La sensation d'être exposé au risque de plainte.

THEME 4 VALEURS ET RESSOURCES

Déterminer ce qui est important dans ma vie professionnelle et/ou privée

Le Respect : valeur N°1 pour les paramédicaux en établissements de santé

Quelles sont mes valeurs ?
Qu'est-ce qui est important pour moi dans ma vie professionnelle et/ou dans ma vie privée ?



- La valeur première est le « Respect » dû à la fois au « Patient », cité en 2ème, mais aussi au soignant, même s'il est moins évoqué.
- Derrière la valeur « Travail », citée en 3ème, on retrouve les notions de travail bien fait et des moyens nécessaires pour le mener à bien.

- « L'estime et le respect entre collègues et le respect et la bienveillance à l'égard des patients »
- « Humanité, respect, communication, envie, motivation, compréhension, anticipation, organisation, entraide »
- « Respect du patient et du soignant ; qualité des soins ; confiance entre le soigné et le soignant »
- « Être utile aux patients, aider au diagnostic, travailler avec bienveillance, et être autonome, travailler dans la confiance »
- « La prise en charge de la qualité des soins pour mes patients malgré le manque d'effectif récurrent »
- « Être satisfaite de ma journée. Rentrer à mon domicile sans être stressée par mon travail »
- « Prise en charge du patient dans sa globalité dans un environnement sécurisé pour lui et pour moi »
- « Avoir la possibilité de BIEN faire mon travail, matériellement, humainement et avoir le temps nécessaire à chaque personne soignée »



Quelles aides pour accompagner les professionnels en situation ou période difficile ?

Les répondants ont été invités à sélectionner jusqu'à 3 réponses au sein de 3 thématiques proposées.

Aide en général

- Aide sur un **plan psychologique et relationnel** (gestion du stress, de l'agressivité, des conflits, annonce difficile...) : **83%**
- Aide lors de problèmes personnels (maladie, épuisement professionnel, culpabilité, gestion de la mise en cause juridique...) : 57%



Outils d'aide individuels

- **Partage d'expérience** (sites, groupes d'échange de pratiques...) : **59%**
- Formation en ligne ou en présentiel : 39%
- Médiation : 30%
- Plateformes téléphoniques (de rendez-vous, d'aide) : 20%

Outils d'aide collectifs

- **Aide des institutions professionnelles** (Syndicats, ordres professionnels, URPS) : **65%**
- Aide nationale (Organisation des soins, gouvernement, ARS, Sécurité sociale) : 48%
- Aide de la part des médias : 13%



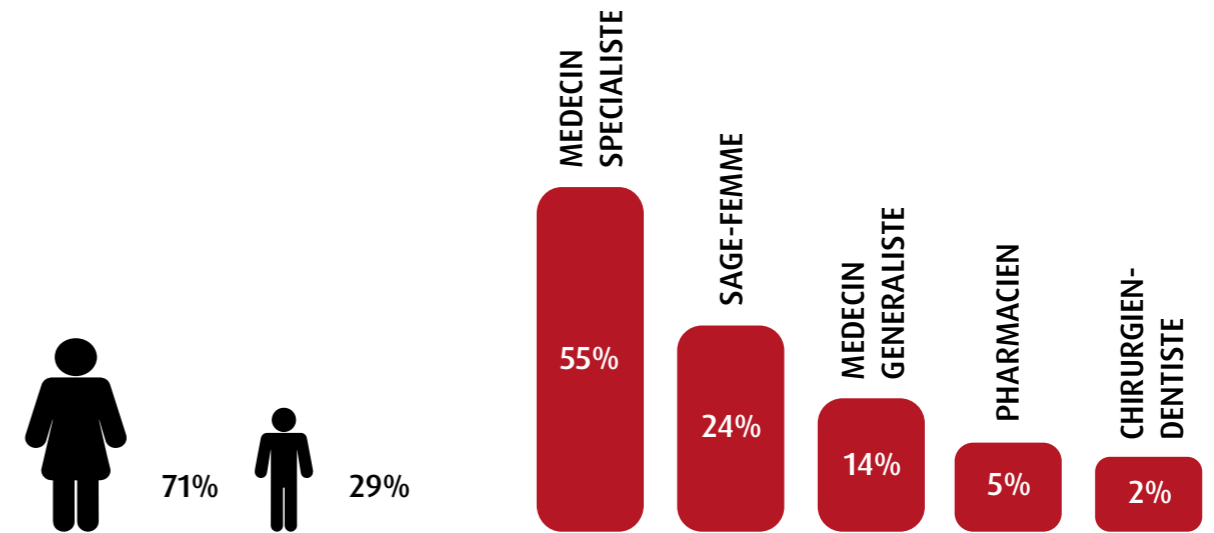
05.

Les professions médicales en établissements de santé

Médecins (généralistes et spécialistes), chirurgiens-dentistes, pharmaciens, sages-femmes



Profil des 663 répondants



AGE

- < 30 ans : 5%
- Entre 31 et 50 ans : 38%
- > 50 ans : 57%

Exercice depuis

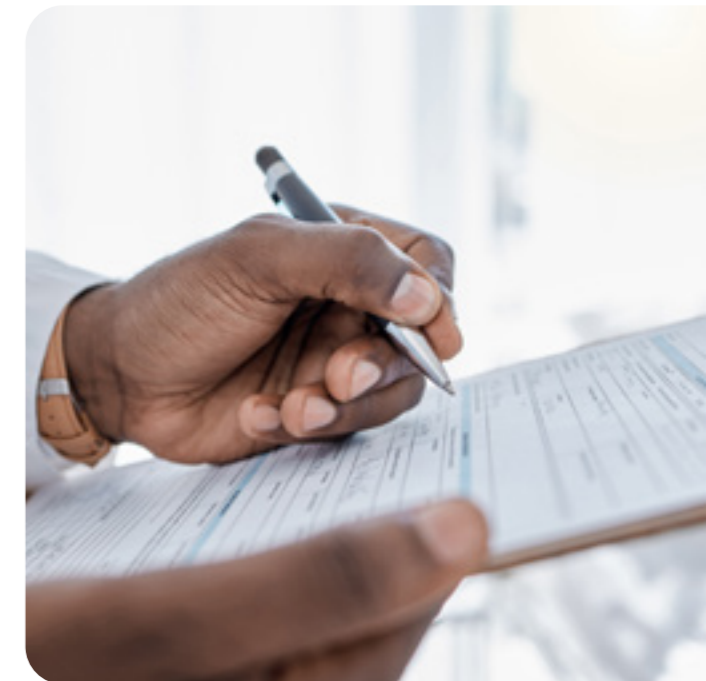
- de 5 ans : 7%
- de 6 à 15 ans : 23%
- de 16 à 25 ans : 19%
- de + de 25 ans : 51%

Exercice en milieu urbain : 80%

Exercice en milieu rural ou semi rural : 20%

Ont une activité professionnelle non soignante (Ordre, syndicats, universités, formation...) : 43%

Participent à l'accueil ou l'accompagnement d'étudiants : 71%



THEME 1 EQUILIBRE

Evaluer ma qualité de vie, sur un plan privé et professionnel

Déséquilibre entre vie professionnelle et vie privée

Note globale pour les 7 questions: **4,9/10**

Q7 - Mes perspectives sont satisfaisantes (3,9/10)

Q4 - Mes contraintes administratives sont adaptées et légitimes (4/10)

Q5 - Mes conditions de travail sont satisfaisantes (4,6/10)

Q6 - Je bénéficie d'une juste reconnaissance de mon travail (4,6/10)

Q1 - Mon équilibre investissements / bénéfices personnels par rapport à ma profession est satisfaisant (4,7/10)

Q3 - Mon autonomie est adaptée et satisfaisante (6,2/10)

Q2 - Je gère ma communication et mon implication (6,3/10)



Les principaux points d'insatisfaction

Sur les conditions de travail

- Charges administratives trop lourdes et peu adaptées.
- Sentiment que la sécurité des soins n'est pas la priorité de leur structure.
- Ressources insuffisantes pour bien prendre en charge leurs patients.
- Relation avec l'équipe de direction peu sereine.
- Peu de prise sur l'organisation de leur équipe pluri-professionnelle.
- Peu de possibilité d'exprimer leur difficulté ou leur ressenti professionnel dans le cadre de leur équipe ou avec leur hiérarchie.
- Peu de reconnaissance de leur travail tant par la direction, que par la société, les institutions ou encore les médias.

Sur l'équilibre entre investissements et bénéfices personnels

- Temps de repos et de détente insuffisants.
- Revenus insatisfaisants.
- Frontière ténue entre vie professionnelle et vie privée.

Absence de **perspective d'évolution** dans les années à venir tant dans les conditions de travail que dans le niveau de vie.

« Temps passé et investissement non reconnus par la hiérarchie, la direction de l'hôpital »

« Ma vie privée pâtit de ma vie professionnelle par le rythme irrégulier avec gardes jour et nuit, la fatigue s'accumule. Au niveau professionnel trop de frustration de ne pas pouvoir faire son travail correctement et sereinement »



Les points forts

Sur la communication et l'implication

- Responsabilité assumée de manière professionnelle.
- Bonne communication avec l'équipe.
- Vis-à-vis de leurs patients : compréhension de ce qu'ils ressentent, capacité à tolérer leurs choix même s'ils n'y adhèrent pas totalement et sentiment de réconfort lorsqu'ils en ont été proches.



Sur les conditions de travail

- Reconnaissance de leur travail par leurs proches et leurs patients.

« C'est la grande satisfaction, avec la relation aux patients, qui compense les autres difficultés »

« Ma relation avec mes équipes est sereine et se fait dans la confiance »

THEME 2 GESTION

Evaluer ma manière de gérer
mes activités, ma santé

Même en situation de difficulté, priorité au patient

Note globale pour les 4 questions: **5,4/10**

Q1 - En cas de difficulté, je bénéficie d'un soutien social adapté (4,5/10)

Q4 - je gère mes difficultés de santé ou d'organisation (5,9/10)

Q2 - Je me préoccupe de ma prévention (6,3/10)

Q3 - Je tiens compte de mes difficultés de santé dans mon activité professionnelle (4,9/10)



Les principaux points d'alerte quant à la gestion de leurs activités et de leur santé

- En situation de difficulté dans la gestion de leur activité, peu de soutien de la société ou des institutions, des médias, des tutelles et soutien très limité de leurs patients.
- S'ils sont malades, priorité à leur activité professionnelle au détriment de leur santé, pas de recours à une consultation auprès d'un médecin, d'un psychologue ou autre, aux arrêts de travail. Et même, augmentation de leurs heures de travail pour faire tout ce qu'il y a à faire.
- En matière de prévention : pas de « vrai » médecin traitant autre qu'eux-mêmes ou un très proche.

« J'ai tellement de travail que je dois en faire à la maison... Je ne peux tout faire en même temps : déplacements, consultations, réunions, étude de dossiers, répondre au téléphone, lire les mails, etc... »

« Nous sommes obligées d'augmenter notre temps de travail au vu de la pénurie de SF et des arrêts maladie qui pleuvent sans arrêt!!! »

« Contrat d'assurance oui. Vaccinations oui. Médecin traitant non »



Les points forts

- En situation de difficulté dans la gestion de leur activité, soutien surtout des proches et dans un moindre mesure des collègues.
- Pour tenir le coup dans des situations difficiles d'organisation ou de santé, pas de recours à des substituts médicamenteux ou autres (tabac, alcool, jeux video...).
- Soucieux de leur prévention : se font vacciner.

« J'ai la chance d'avoir un réseau amical riche et qui peut m'apporter un soutien dans les difficultés »

« Prendre du recul, bien organiser son travail, éviter les discussions et réunions inutiles, communiquer avec ses collègues, faire du sport, avoir une bonne hygiène de vie, lire et voyager, avec une vie familiale calme. Avec ça, ça va »

THEME 3 SITUATIONS DE TRAVAIL

Me positionner par rapport à 3 situations difficiles potentielles ou réelles ou qui en évoquent d'autres d'un même type de problématique

Situation N°1 : valeurs et vision du métier

On m'appelle pour Mme F., 83 ans, qui est tombée dans le couloir du service. Elle est très fragile et il va me falloir passer la voir probablement pour un transfert en chirurgie. Je suis déjà très en retard car je dois remplir des dossiers et toutes sortes de formulaires. Et les patients qui attendent des heures aux urgences alors qu'ils sont en souffrance et inquiets. C'est dangereux et injuste. Moi-même, je suis épuisé(e) et je les comprends un peu. Comment a-t-on pu en arriver là ?

Cette situation de travail décrit la difficulté des soignants à réaliser leur mission tout en restant en adéquation avec leurs valeurs. Elle est particulièrement marquante pour les professionnels.

- **84%** ont déjà vécu ce type de situation
- **40%** considèrent qu'elle a un impact fort sur leur vie professionnelle
- **24%** sur leur vie privée

« L'épuisement physique et psychique en lien avec la répétition quasi quotidienne de ce type de situation a un impact sur la vie privée, la santé physique et la santé mentale! »

« L'organisation de la pénurie médicale et des modifications de l'organisation globale des soins est à l'origine de ce type de difficultés »

« Situations mettant en tension mes valeurs ./.. J'ai toujours remis à plus tard l'administratif dans ce cas, le gérant en général sur la fin de ma garde ou juste après, en prenant sur mon temps de sommeil ou de repos de sécurité. Je donne la priorité à la clinique et aux patients »

« Le sentiment d'être débordée et de ne pas pouvoir traiter les gens correctement et de les mettre en danger »



« Médecin du travail en milieu hospitalier je vis au quotidien les injonctions paradoxales d'une institution globalement maltraitante pour ses personnels »

«Ce type de situation a été la cause de mon changement d'exercice »

- Les difficultés rencontrées dans cette situation sont liées à :
 - > Une organisation défaillante.
 - > Des interruptions de tâches.
 - > Un temps contraint (consultations non programmées, urgences...).
 - > Des patients vécus comme des objets voire des problèmes.
 - > La nécessité de choisir entre plusieurs décisions insatisfaisantes.
- Elle met en lumière des moyens nécessaires insuffisants, tant matériels et humains qu'en terme de reconnaissance et une exposition aux risques d'erreurs fortement ressentie dans la prise en charge des patients.
- Son impact professionnel est diminué si le soignant estime qu'il gère ses difficultés de santé ou d'organisation et son impact sur la vie privée est diminué s'il estime bénéficier d'un soutien social adapté.

Situation N°2 : sensation de troubles

Je tousse, j'ai de la fièvre et j'ai mal partout. Je suis de plus en plus fatigué(e) et irrité(e) par tout ce qu'il y a à faire. Déjà que je vais à l'hôpital à reculons après plusieurs nuits où je n'ai pas trouvé le sommeil. Si je n'y vais pas, ça va encore s'aggraver pour les patients et j'aurai encore plus de travail après. Aujourd'hui, il y a plusieurs patients lourds à gérer. En plus, je n'ai pas le moral et je suis inquiet(e) parce que j'ai du mal à rembourser le prêt pour mon appartement. J'en ai de plus en plus assez. Je sais bien que les médicaments et un peu d'alcool ne sont pas raisonnables mais c'est le seul moyen de tenir le coup. Vivement que la journée se finisse.

Cette situation décrit la capacité du soignant à prendre soin de lui, de sa santé et son souci de ne pas avoir recours à des addictions pour continuer à exercer son activité à tout prix.

- **62%** ont déjà vécu ce type de situation
- **28%** considèrent qu'elle a un impact fort sur la vie professionnelle
- **34%** sur leur vie privée



« Je paye un analyste pour contrôler mon travail et mes réactions déplacées. Jusqu'ici cela suffit »

« J'ai préféré avancer ma date de départ en retraite car je me sentais dépassée, à bout »

« Je suis sage-femme et pourtant j'ai brancardé les patientes accouchées et leurs bébés du bloc accouchement jusque dans leur chambre pendant 20 ans faute de brancardiers : résultat = opération du dos »



- Cette situation se traduit pour les professionnels qui l'ont vécue par :
 - > Des troubles psychiques (insomnie, anxiété, tristesse, idées noires).
 - > Un épuisement physique ou émotionnel.
 - > De l'irritabilité ou du découragement.
- Son impact sur la vie professionnelle et privée est diminué si le soignant estime bénéficier d'un soutien social adapté.

Situation N°3 : situation d'insécurité

Le chirurgien avec qui je travaille est insupportable. Il agresse toute l'équipe. Personne ne dit rien parce qu'il a du pouvoir et qu'on ne peut pas parler avec lui. Avec les tensions qui s'accumulent entre infirmiers, médecins et avec l'administration qui ne répond même pas à nos demandes, la situation est explosive. Sans parler de Mr A., 75 ans, décédé il y a un mois et pour lequel je suis peut-être un peu responsable. Je suis inquiet(e). Il va peut-être porter plainte ?

Cette situation décrit l'exposition des soignants tant à la violence de la part de certains patients agressifs ayant plus ou moins des troubles cognitifs qu'aux risques de plainte.

- **68%** ont déjà vécu ce type de situation
- **32%** considèrent qu'elle a un impact fort sur la vie professionnelle
- **29%** sur leur vie privée

« J'aurai pu rajouter le sentiment d'une agression, limite, sans trop de violence, mais permanente, au plan professionnel... »

« Tensions avec les collègues d'autres équipes et plaintes de famille »

« Notre quotidien malheureusement »

« Difficultés relationnelles avec un collègue, Situation vécue : aucune reconnaissance de la direction de l'établissement alors que le médecin avait déjà cette réputation. Du coup devant persistance des situations j'ai démissionné pour mon équilibre »



• Cet exemple évoque chez les répondants :

- > Des situations marquantes humainement : détresse de patient, événement indésirable grave, agression, peur, émotions, implication excessive.
- > Des situations difficiles avec les patients sur le plan relationnel et/ou médical.
- > Le risque d'une mise en cause avérée ou potentielle.

THEME 4 VALEURS ET RESSOURCES

Déterminer ce qui est important dans ma vie professionnelle et/ou privée

Le Patient : valeur N°1 pour les professions médicales en établissement de santé

Quelles sont mes valeurs ?

Qu'est-ce qui est important pour moi dans ma vie professionnelle et/ou dans ma vie privée ?



- La valeur première est le « Patient », deux fois plus cité que « l'Équilibre » et la « Famille » illustrant le difficile équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée.
- Derrière la valeur « Travail », cité en 2ème, on retrouve les notions de travail bien fait, de reconnaissance et d'utilité.

« Le relationnel avec les patients... Que nous sommes obligés de négliger par manque de temps, de moyens ou de places disponibles »

« Exercer ma profession en toute sérénité, dans le respect des patients et de mes collaborateurs, prendre le temps d'écouter les patients »

« Il est important pour moi de faire mon travail dans de bonnes conditions, de pouvoir passer du temps avec mes patientes, et de trouver un équilibre entre ma vie pro et ma vie perso »

« Faire correctement son travail et être reconnu à sa juste valeur »

« Ecoute des patients, collaboration avec mon équipe, rigueur, respect »



Quelles aides pour accompagner les professionnels en situation ou période difficile ?

Les répondants ont été invités à sélectionner jusqu'à 3 réponses au sein de 3 thématiques proposées.

Aide en général

- Aide sur un **plan psychologique et relationnel** (gestion du stress, de l'agressivité, des conflits, annonce difficile...) : **80%**
- Aide lors de problèmes personnels (maladie, épuisement professionnel, culpabilité, gestion de la mise en cause juridique...) : 54%



Outils d'aide individuels

- **Partage d'expérience** (sites, groupes d'échange de pratiques...) : **61%**
- Formation en ligne ou en présentiel : 37%
- Médiation : 36%
- Plateformes téléphoniques (de rendez-vous, d'aide) : 18%

Outils d'aide collectifs

- **Aide des institutions professionnelles** (Syndicats, ordres professionnels, URPS) : **63%**
- Aide nationale (Organisation des soins, gouvernement, ARS, Sécurité sociale) : 52%
- Aide de la part des médias : 15%



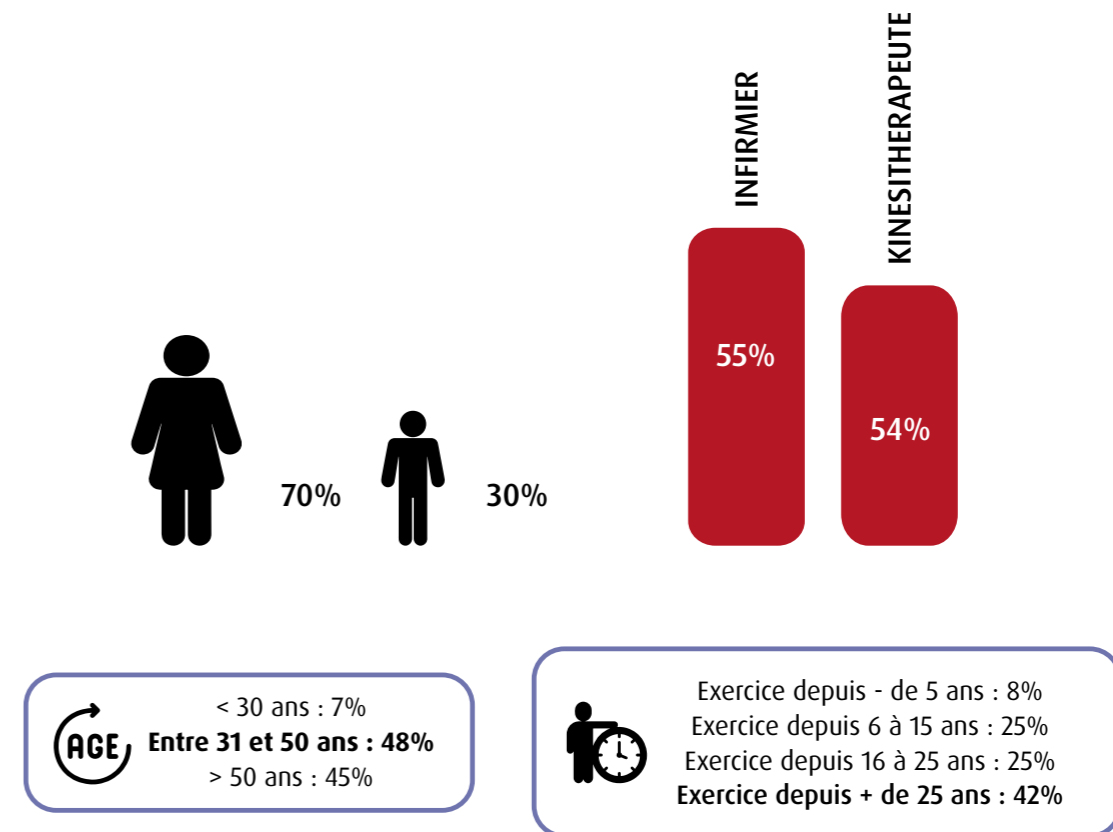
06.

Les paramédicaux libéraux


Infirmiers et kinésithérapeutes





Profil des 547 répondants



 Exercice en **milieu urbain** : 51%

 Exercice en milieu rural ou semi rural : 49%

 Ont une activité professionnelle non soignante (Ordre, syndicats, universités, formation...) : 23%

 Participent à l'accueil ou l'accompagnement d'étudiants : 38%



THEME 1 EQUILIBRE

Evaluer ma qualité de vie, sur un plan privé et professionnel

Déséquilibre entre vie professionnelle et vie privée

Note globale pour les 7 questions: **4,9/10**

Q4 - Mes contraintes administratives sont adaptées et légitimes (3,5/10)

Q6 - Je bénéficie d'une juste reconnaissance de mon travail (4,4/10)

Q2 - Je gère ma communication et mon implication (6,3/10)

Q7 - Mes perspectives sont satisfaisantes (3,8/10)

Q1 - Mon équilibre investissements / bénéfices personnels par rapport à ma profession est satisfaisant (4,4/10)

Q3 - Mon autonomie est adaptée et satisfaisante (6,6/10)

Q5 - Mes conditions de travail sont satisfaisantes (5,4/10)



Les principaux points d'insatisfaction

Sur les conditions de travail

- Charges administratives trop lourdes, peu adaptées et légitimes.
- Secrétariat téléphonique ou présentiel dans de rares cas.
- Difficulté à gérer des soins non programmés et les éventuelles visites à domicile.
- Absence de reconnaissance de leur travail ni par la société et les institutions, ni par les tutelles.

Sur l'équilibre entre investissements et bénéfices personnels

- Temps de repos et de détente insuffisants.
- Revenus insatisfaisants.
- Frontière ténue entre vie professionnelle et vie privée.

Absence de **perspective d'évolution** dans les années à venir tant dans les conditions de travail que dans le niveau de vie.

« Journée longue avec une fin de soins vers 20h ce qui laisse peu de temps pour la vie privée »

« Depuis des années mes conditions de travail se sont dégradées et surtout une agressivité des patients est en nette augmentation car malgré 70 h de travail par semaine et ne pouvant pas prendre tout le monde les personnes deviennent agressives verbalement, un jour ces agressions seront physiques..... Les patients ne comprennent pas pourquoi on n'arrive pas à se faire soigner assez rapidement »



Les points forts

Sur la communication et l'implication

- Fort sentiment d'être utile.
- Responsabilité assumée de manière professionnelle.
- Vis-à-vis de leur équipe : facilité de communication.
- Vis-à-vis des patients : compréhension de ce qu'ils ressentent.



Sur les conditions de travail

- Reconnaissance de leur travail par les patients, les collègues ainsi que par les proches.

« Notre métier est passionnant humainement, quand je suis en congé mes patients me manquent oui incroyable »

« J'ai toujours eu une bonne relation au patient et une bonne communication afin d'exercer au mieux et développer plus de compétences pour satisfaire au résultat et à l'information »

THEME 2 GESTION

Evaluer ma manière de gérer mes activités, ma santé

Même en situation de difficulté, priorité au patient

Note globale pour les 4 questions: **5,6/10**

Q1 - En cas de difficulté, je bénéficie d'un soutien social adapté (4/10)

Q3 - Je tiens compte de mes difficultés de santé dans mon activité professionnelle (5,1/10)

Q4 - je gère mes difficultés de santé ou d'organisation (6,3/10)

Q2 - Je me préoccupe de ma prévention (6,9/10)



Les principaux points d'alerte quant à la gestion de leurs activités et de leur santé

- En situation de difficulté dans la gestion de leur activité, pas de soutien de la société ou des institutions, des médias ou encore des tutelles et peu des patients.
- S'ils sont malades, priorité à leur activité professionnelle au détriment de leur santé, peu de recours à l'avis ou au soutien d'un collègue, à la consultation d'un professionnel de santé (médecin psychologue ou autre) ou encore aux arrêts de travail. Et même, augmentation des heures de travail pour faire tout ce qu'il y a à faire.

« On met toujours la santé de nos patients avant la notre par obligation malheureusement »

« Quand on a pas le choix (urgences , soins qui se prolongent, accident), on prolonge les heures »

« Pas le temps, pas de remplaçant, charges à payer, carences prévoyance élevées (15 jours en général) »



Les points forts

- En situation de difficulté dans la gestion de leur activité, soutien surtout des proches.
- Soucieux de leur prévention : ont un « vrai » médecin traitant autre qu'eux-mêmes ou un très proche et se font vacciner.

« Je fais attention à ma santé, à mes responsabilités..., même si toutes les réponses ne sont pas toujours apportées. D'autre part, je fais confiance, à la base, aux autres professionnels, en respectant la place de chacun »

« Je bénéficie d'un soutien social de la part de mes proches, et de mes collègues référents seulement »

THEME 3 SITUATIONS DE TRAVAIL

Me positionner par rapport à 3 situations difficiles potentielles ou réelles ou qui en évoquent d'autres d'un même type de problématique

Situation N°1 : valeurs et vision du métier

Je dois poser une perfusion de morphine à Mme F. (ou réaliser un soin pour Mme F.) en fin de vie. La prescription ne me parait pas claire, je ne la comprends pas. J'ai peur de me tromper et si je vais demander au Dr C., il va encore me dire que je suis nul(le). En plus, on n'arrive jamais à le joindre quand on a besoin de lui. Je demanderais bien aux collègues mais on est tous surchargés avec ces deux collègues en arrêt de travail qui n'ont pas été remplacés.

Cette situation de travail décrit la difficulté des soignants à réaliser leur mission tout en restant en adéquation avec leurs valeurs. Elle est particulièrement marquante pour les professionnels.

- **60%** ont déjà vécu ce type de situation
- **29%** considèrent qu'elle a un impact fort sur leur vie professionnelle
- **23%** sur leur vie privée

« Trop de travail, quand un patient appelle pour un post-op immédiat... il faut arriver à trouver un créneau qui n'existe pas. Tout en arrivant à conserver une qualité de soin avec les autres patients »

« J'ajoute conflit de loyauté, sentiment d'injustice et manque de considération envers le patient... donc difficulté d'exercer en accord avec l'éthique de la profession et tout simplement avec dignité »

« Les médecins qui ont parfois des ego surdimensionnés. Et qui prennent les IDE pour de simples exécutantes. Le mépris des actes IDE et le non-respect de la fonction »

« En général c'est le temps personnel qui est rogné, la famille passe au second plan alors que ce n'est pas un choix de ma part, mais une obligation professionnelle »



« EIAS par non-conformité des prescriptions médicales qui doivent être claires et non sujettes à interprétation. Mise en danger des patients »

• Cette situation met en lumière :

- > Le manque de moyens, tant matériels et humains qu'en matière de reconnaissance.
- > Des contraintes administratives illégitimes ou excessives, un temps contraint, des patients vécus comme des objets voire des problèmes ou la nécessité de choisir entre plusieurs décisions insatisfaisantes.
- > Le sentiment de se sentir exposé aux risques d'erreurs dans la prise en charge des patients.
- > L'impact sur la vie professionnelle et privée de cette situation est d'autant plus diminué que le soignant estime gérer ses difficultés de santé ou d'organisation.

Situation N°2 : sensation de troubles

Je tousse, j'ai de la fièvre et j'ai mal partout. Je suis de plus en plus fatigué(e) et irrité(e) par tout ce qu'il y a à faire. Déjà que me rends à mon travail et auprès de mes patients à reculons après plusieurs nuits où je n'ai pas trouvé le sommeil. Si je n'y vais pas, ça va encore s'aggraver pour les patients et j'aurai encore plus de travail après. Aujourd'hui, il y a plusieurs patients lourds à gérer. En plus, je n'ai pas le moral et je suis inquiet(e) parce que j'ai du mal à payer mes charges. J'en ai de plus en plus assez. Je sais bien que les médicaments et un peu d'alcool ne sont pas raisonnables mais c'est le seul moyen de tenir le coup. Vivement que la journée se finisse.

Cette situation décrit la capacité du soignant à prendre soin de lui, de sa santé et son souci de ne pas avoir recours à des addictions pour continuer à exercer son activité à tout prix.

- **59%** ont déjà vécu ce type de situation
- **32%** considèrent qu'elle a un impact fort sur la vie professionnelle
- **39%** sur leur vie privée



« Ce n'est pas tous les jours mais c'est régulier »

« Après 2 ans et demi de diplôme il y a des jours où j'ai du mal à trouver du sens dans mon métier »

« L'impression de ne pas « assez » appréhender l'erreur de manière importante »

« La « durée de vie » d'une infirmière après l'obtention de son diplôme est de 3 ans... je ne sais pas si je vais les atteindre »

« T'es malade ? Tu vas bosser. T'es pas bien ? Tu vas bosser. T'es complètement en burn-out ? Tu vas bosser. Tu t'es foutu un membre en l'air ? Tu vas bosser. La vie d'un libéral en rural »

« La joie du libéral d'aller bosser malade ou bloqué, en tout cas plus que certains patients... »



- Cette situation se traduit pour les professionnels qui l'ont vécue par :
 - > Des troubles psychiques (insomnie, anxiété, tristesse, idées noires).
 - > Un épuisement physique ou émotionnel.
 - > De l'irritabilité ou du découragement.

Situation N°3 : situation d'insécurité

Je dois encore aller voir Mr V. pour lui faire ses soins (injections ou rééducation). Ce patient a de graves troubles cognitifs, il est violent verbalement et physiquement. J'ai toujours peur qu'il m'agresse. En plus, la semaine dernière, en aidant un patient à sa toilette, il est tombé et s'est fait une fracture du col. Sa famille menace de porter plainte. Ce n'est pas facile tous les jours de se sentir menacé(e) de tous côtés. Je suis inquiet(e) pour la suite de mon activité professionnelle.

Cette situation décrit l'exposition des soignants tant à la violence de la part de certains patients agressifs ayant plus ou moins des troubles cognitifs qu'aux risques de plainte.

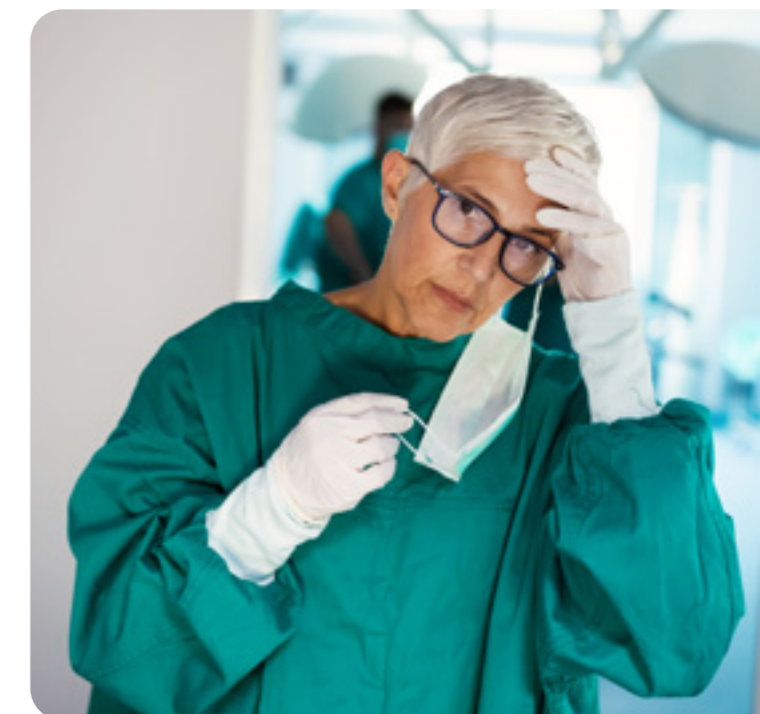
- **54%** ont déjà vécu ce type de situation
- **31%** considèrent qu'elle a un impact fort sur la vie professionnelle
- **27%** sur leur vie privée

« Le plus impactant, c'est quand la famille est derrière et est prête à utiliser n'importe quel prétexte pour nous mettre en difficulté (professionnelle ou juridique). Ils savent mieux faire que nous, et si quelque chose ne leur convient pas attention à nous (menaces) »

« Quelle réponse apporter à cette situation à part "se retirer" de cette prise en charge ? »

« C'est de plus en plus fréquent mais touche tous les services publics et cela se dégrade depuis des décennies sans aucune réponse réelle de l'état »

« Je me sens libre de dire au patient que la prise en charge s'arrête là et lui donner les coordonnées d'autres collègues... »



- Cet exemple évoque chez les répondants :
 - > Des situations marquantes humainement : détresse de patient, événement indésirable grave, agression, peur, émotions, implication excessive.
 - > Des situations difficiles avec les patients sur le plan relationnel et/ou médical.

THEME 4 VALEURS ET RESSOURCES

Déterminer ce qui est important dans ma vie professionnelle et/ou privée

Le Patient : valeur N°1 pour les paramédicaux libéraux

Quelles sont mes valeurs ?
Qu'est-ce qui est important pour moi dans ma vie professionnelle et/ou dans ma vie privée ?



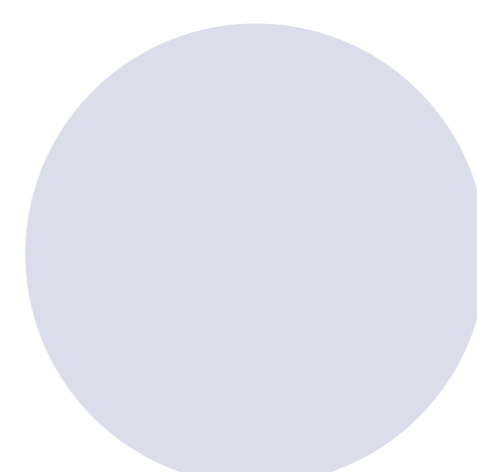
- La valeur première est le « Patient », 2 fois plus cité que la « Famille », illustrant le difficile équilibre entre la conscience professionnelle et l'importance de mener une vie de famille en parallèle.
- Derrière la valeur « Travail », cité en 2ème, on retrouve les notions de travail bien fait, de reconnaissance et d'utilité.

« Prendre du temps avec les patients pour avoir le sentiment de faire mon travail "entièrement". Avoir des périodes de repos suffisamment longues afin de profiter pleinement de ma famille sans penser au travail »

« Donner les meilleurs soins à mes patients, mais pas au détriment de ma famille; malheureusement aujourd'hui ce n'est pas le cas »

« Travail bien fait. Pouvoir prendre le temps Avoir du temps pour soi. Avoir une reconnaissance. Augmenter les rémunérations. Cesser de nous prendre pour des petites mains. Cesser de penser productivité et profits en terme de santé. Faire en sorte que le métier devienne attractif. Je n'encouragerai jamais mes proches à devenir infirmier. »

« De me sentir épanouie, en phase avec mes valeurs, d'avoir le temps nécessaire pour réaliser mes soins sans les faire comme un robot et éviter les risques d'erreur, et que mon travail ne devienne pas un frein à ma vie personnelle et familiale »



Quelles aides pour accompagner les professionnels en situation ou période difficile ?

Les répondants ont été invités à sélectionner jusqu'à 3 réponses au sein de 3 thématiques proposées.

Aide en général

- Aide sur un **plan psychologique et relationnel** (gestion du stress, de l'agressivité, des conflits, annonce difficile...) : **61%**
- Aide pour assurer leur gestion (gestion du cabinet, comptabilité, finances...) : 46%
- Aide lors de problèmes personnels (maladie, épuisement professionnel, culpabilité, gestion de la mise en cause juridique...) : 43%



Outils d'aide individuels

- **Partage d'expérience** (sites, groupes d'échange de pratiques...) : **52%**
- Formation en ligne ou en présentiel : 40%
- Médiation : 28%
- Plateformes téléphoniques (de rendez-vous, d'aide) : 21%

Outils d'aide collectifs

- **Aide des institutions professionnelles** (Syndicats, ordres professionnels, URPS) : **72%**
- Aide nationale (Organisation des soins, gouvernement, ARS, Sécurité sociale) : 50%
- Aide de la part des médias : 15%



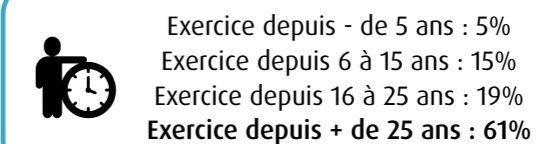
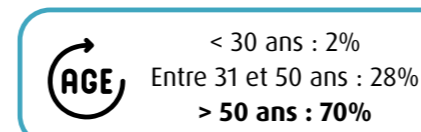
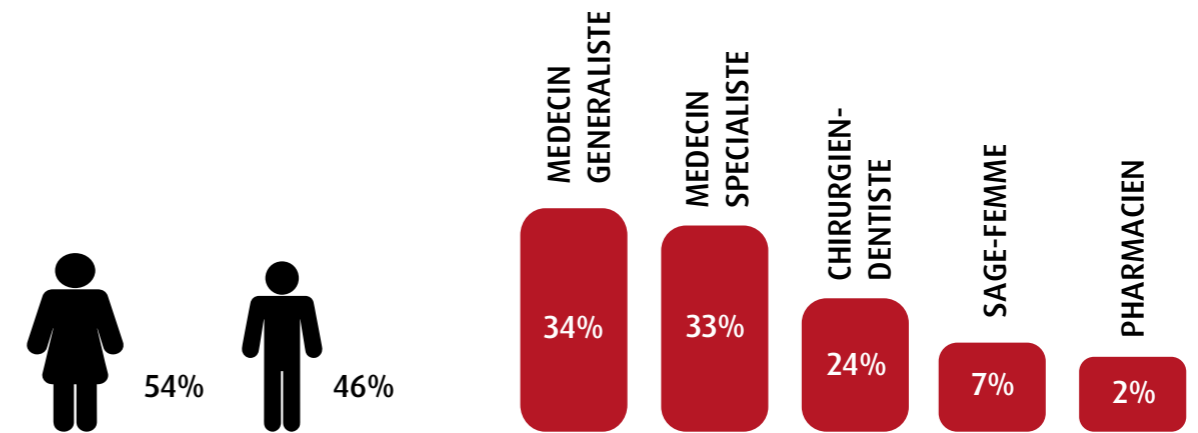
07.


Les professions médicales libérales


Médecins (généralistes et spécialistes), chirurgiens-dentistes, pharmaciens, sages-femmes





Profil des 714 répondants

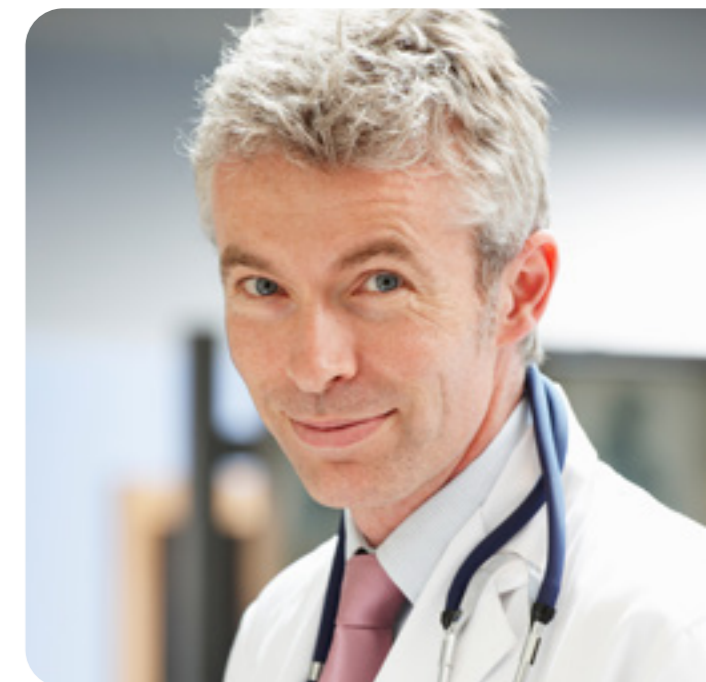


 Exercice en milieu urbain : 70%

 Exercice en milieu rural ou semi rural : 30%

 Ont une activité professionnelle non soignante (Ordre, syndicats, universités, formation...) : 35%

 Participent à l'accueil ou l'accompagnement d'étudiants : 28%



THEME 1 EQUILIBRE

Evaluer ma qualité de vie, sur un plan privé et professionnel

Equilibre fragile entre vie professionnelle et vie privée

Note globale pour les 7 questions: **5,3/10**

Q4 - Mes contraintes administratives sont adaptées et légitimes (3,3/10)

Q6 - Je bénéficie d'une juste reconnaissance de mon travail (5/10)

Q2 - Je gère ma communication et mon implication (6,3/10)

Q7 - Mes perspectives sont satisfaisantes (4/10)

Q1 - Mon équilibre investissements / bénéfices personnels par rapport à ma profession est satisfaisant (5,2/10)

Q3 - Mon autonomie est adaptée et satisfaisante (6,3/10)

Q5 - Mes conditions de travail sont satisfaisantes (5,8/10)



Les principaux points d'insatisfaction

Sur les conditions de travail

- Charges administratives trop lourdes, peu adaptées et légitimes.
- Difficulté à gérer des soins non programmés et les éventuelles visites à domicile.
- Absence de reconnaissance de leur travail tant par la société et les institutions que par les tutelles.

Sur l'équilibre entre investissements et bénéfices personnels

- Pas de temps de repos et de détente satisfaisants.
- Revenus insatisfaisants.
- Frontière ténue entre vie professionnelle et vie privée.

Absence de **perspective d'évolution** dans les années à venir tant dans les conditions de travail que dans le niveau de vie.

« Ca va de plus en plus se dégrader avec le manque de médecins »

« Je n'ai pas les ressources en termes de temps et de rémunération. Dans la société actuelle il faut choisir entre prendre le temps d'écouter les patients et ne pas être rémunéré ou ne pas les écouter et faire du chiffre. Les charges sont très importante si nous souhaitons faire du travail de qualité. »



Les points forts

Sur la communication et l'implication

- Sentiment d'être utiles.
- Vis-à-vis des patients : capacité à assumer leur responsabilité de manière professionnelle et à comprendre facilement ce que leurs malades ressentent.
- Vis-à-vis des collègues : bon niveau de communication.



Sur les conditions de travail

- Reconnaissance du travail fourni par les proches et dans une moindre mesure par les collègues.

« L'exercice libéral me donne une grande capacité d'orientation de ma vie. »

« Je suis en libéral donc j'essaie de me créer de bonnes conditions de travail. J'ai aussi une collègue ce qui est très important pour ne pas se sentir seule devant certaines situations »

« Les patients apprécient le temps passé et l'attention qu'on leur porte. Le pharmacien s'investit de plus en plus dans les soins, l'éducation et la prévention. Nous avons leur confiance. »

THEME 2 GESTION

Evaluer ma manière de gérer
mes activités, ma santé

Même en situation de difficulté, priorité au patient

Note globale pour les 4 questions: **5,6/10**

Q1 - En cas de difficulté, je bénéficie d'un soutien social adapté (4/10)

Q3 - Je tiens compte de mes difficultés de santé dans mon activité professionnelle (5/10)

Q4 - je gère mes difficultés de santé ou d'organisation (6/10)

Q2 - Je me préoccupe de ma prévention (6,2/10)



Les principaux points d'alerte quant à la gestion de leurs activités et de leur santé

- En situation de difficulté dans la gestion de leur activité, peu de soutien de la société ou des institutions, des médias ou encore des tutelles et relativement peu des patients.
- S'ils sont malades, priorité à leur activité professionnelle au détriment de leur santé, peu de recours à l'avis ou au soutien d'un collègue, à la consultation d'un professionnel de santé (médecin psychologue ou autre), ou encore aux arrêts de travail. Et même, augmentation des heures de travail pour faire tout ce qu'il y a à faire.
- En matière de prévention : rarement un « vrai » médecin traitant autre qu'eux-mêmes ou un très proche.

« Je ne m'arrête que si je ne suis pas du tout en mesure de travailler (au lit) »

« Je me dois de soigner mes patients ou ceux des autres en cancérologie. Il m'est arrivé très souvent de retourner travailler le soir ou week end »

« Pas toujours simple car les professionnels de santé sont quand même pas mal débordés. Je me soigne moi-même en attendant un éventuel rendez-vous... »



Les points forts

- Pour tenir le coup dans des situations de difficulté d'organisation ou de santé, pas de recours à des substituts (médicaments, tabac, alcool, jeux video...).
- En matière de prévention : disposent d'un contrat de prévention assurantiel et se font vacciner.

« Je me vaccine moi-même »

« Uniquement contre le COVID »

THEME 3 SITUATIONS DE TRAVAIL

Me positionner par rapport à 3 situations difficiles potentielles ou réelles ou qui en évoquent d'autres d'un même type de problématique

Situation N°1 : valeurs et vision du métier

C'est la 2ème fois en 10 mn que je suis interrompu(e) par le téléphone. D'abord pour des résultats d'examen inquiétants que je ne dois pas oublier de traiter juste après avoir fini d'examiner l'enfant qui est en train de pleurer devant moi. Maintenant c'est pour me demander d'aller voir à son domicile Mme K., 83 ans, qui est tombée. Il va encore falloir me presser tout en prenant le temps de négocier à cause du chat, si je veux l'envoyer aux urgences. La salle d'attente est pleine et je suis déjà en retard, surtout que je dois remplir le dossier MDPH de Mr M. et faire le point sur les multiples problèmes de Mlle P. Et il y a aussi une nouvelle patiente. Pourvu que le site Ameli fonctionne pour que je puisse faire la déclaration de Médecin Traitant.

Cette situation de travail décrit la difficulté des soignants à réaliser leur mission tout en restant en adéquation avec leurs valeurs. Elle est particulièrement marquante pour les professionnels.

- **77%** ont déjà vécu ce type de situation
- **42%** considèrent qu'elle a un impact fort sur leur vie professionnelle
- **29%** sur leur vie privée

« Si débordé, pourvu que le prochain soit une histoire simple à régler et pas un nouveau patient complexe qui nécessite de trop réfléchir »

« Les problèmes de fonctionnement/maintenance de certaines machines (radios, stérilisateur), logiciel métier, remboursement AMELI, frais important de matériels, remplir plusieurs métiers en 1, gérer entre 70 et 200 appels de patients par jour... »

« Trop supporté au détriment de mes enfants et de moi-même ; plus fatiguée que mes patients qui continuent de m'en demander de plus en plus »

« Heureusement j'ai un secrétariat organisé. Tous ces choix font partie du métier, sont rares et ne sont pas des problèmes »



- Cette situation met en lumière :
 - > Le manque de moyens, tant matériels qu'humains.
 - > Des contraintes administratives illégitimes ou excessives, un temps contraint (consultations non programmées, urgences), des interruptions de tâches ou des patients vécus somme des objets voire des problèmes.
 - > Le sentiment de se sentir exposés aux risques d'erreurs dans la prise en charge de leurs patients.
- Son impact professionnel est d'autant plus faible que leurs conditions de travail sont satisfaisantes et leur impact privé atténué si le soignant estime bénéficier d'une juste reconnaissance pour son travail.

Situation N°2 : sensation de troubles

Je tousse, j'ai de la fièvre et j'ai mal partout. Je suis de plus en plus fatigué(e) et irrité(e) par tout ce qu'il y a à faire. Déjà que je vais au cabinet à reculons après plusieurs nuits où je n'ai pas trouvé le sommeil. Si je n'y vais pas, ça va encore s'aggraver et de toute façon, il me faudrait rattraper le retard les jours suivants et les patients ont besoin de moi. Aujourd'hui, j'ai rendez-vous avec Mlle P., 29 ans, qui va se plaindre encore et encore et je dois aussi voir Mme G., 63 ans, à qui je vais devoir annoncer un cancer du sein. En plus, je n'ai pas le moral et je suis inquiet(e) parce que j'ai du mal à rembourser le prêt pour mon appartement. J'en ai de plus en plus assez. Je sais bien que les médicaments et un peu d'alcool ne sont pas raisonnables mais c'est le seul moyen de tenir le coup. Vivement que la journée se finisse

Cette situation décrit la capacité du soignant à prendre soin de lui, de sa santé et son souci de ne pas avoir recours à des addictions pour continuer à exercer son activité à tout prix.

- **77%** ont déjà vécu ce type de situation
- **27%** considèrent qu'elle a un impact fort sur la vie professionnelle
- **31%** sur leur vie privée



« Mais aussi culpabilité, fatigue physique et psychique, injustice sur le fait que pas de possibilité de vacances sinon pas de salaire et charges à payer »

« J'ai déjà pensé à ne plus être soignant car je n'ai pas les capacités techniques, matérielles et physiques de répondre au trop plein de questionnement et de demande des patients et de la société. J'estime ne pas être la soupape de la société »

« Avoir consommé tout le capital énergie de la journée au travail »

« Les vrais problèmes arrivent avec la perturbation du sommeil et l'envie de prendre quelques substances pour s'anesthésier (uniquement l'envie hein!) »

« Me sentir obligée d'aller au travail alors que je suis malade parce que trop compliqué de revoir les patients rapidement »



- Cette situation se traduit pour les professionnels qui l'ont vécue par :
 - > Des troubles psychiques : insomnie, anxiété, tristesse, idées noires.
 - > Un épuisement physique ou émotionnel.
 - > Du découragement, des doutes persistants, de l'inquiétude.
- Son impact professionnel et privé est d'autant plus faible que le soignant estime gérer ses difficultés de santé ou d'organisation.

Situation N°3 : situation d'insécurité

Ce matin, j'ai eu à gérer Mr M., 38 ans, toxicomane qui a fait irruption au cabinet, pour me demander des psychotropes que je lui ai refusés avec difficultés d'autant qu'il était très énervé et agressif, voire menaçant et que la salle d'attente était pleine. Déjà que je suis rongé(e) par le cancer de Mr M. que j'ai peut-être tardé à diagnostiquer. Je suis inquiet(e) : il va peut-être porter plainte ? Et en plus mon associé qui ne remplit pas les dossiers et qui tarde à payer ses charges...

Cette situation décrit l'exposition des soignants tant à la violence de la part de certains patients agressifs ayant plus ou moins des troubles cognitifs qu'aux risques de plainte.

- **63%** ont déjà vécu ce type de situation
- **28%** considèrent qu'elle a un impact fort sur la vie professionnelle
- **25%** sur leur vie privée

« J'ai déjà eu cette situation où un patient m'a menacé physiquement pendant une garde. J'ai réussi à m'en débarrasser et à le faire partir mais c'était compliqué à gérer et j'ai eu peur qu'il revienne au cabinet le lendemain »

« Situation quasi quotidienne (mais très bonne entente entre mes associés!) »



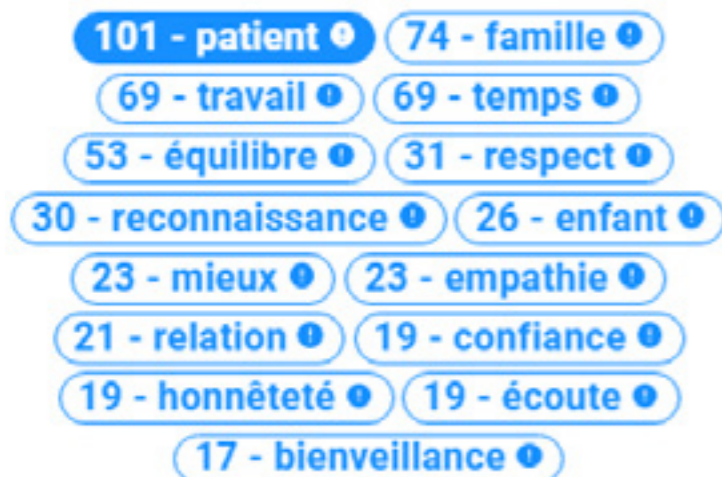
- Cet exemple évoque chez les répondants :
 - > Des situations marquantes humainement : détresse de patient, événement indésirable grave, agression, peur, émotions, implication excessive.
 - > Des situations difficiles avec les patients sur le plan relationnel et/ou médical.

THEME 4 VALEURS ET RESSOURCES

Déterminer ce qui est important dans ma vie professionnelle et/ou privée

Le Patient : valeur N°1 pour les professions médicales libérales

Quelles sont mes valeurs ?
Qu'est-ce qui est important pour moi dans ma vie professionnelle et/ou dans ma vie privée ?



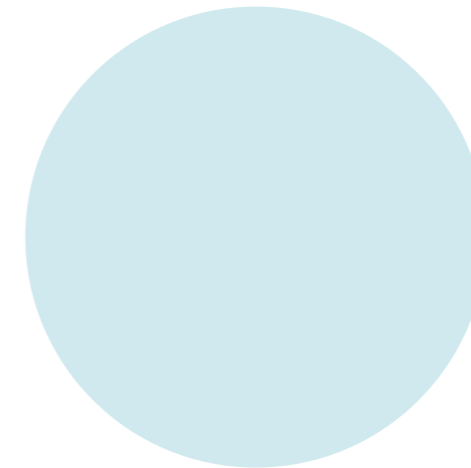
- Le « Patient » arrive avant la « Famille », illustrant le difficile équilibre entre la conscience professionnelle et l'importance de mener une vie de famille en parallèle.
- Derrière la valeur « Travail », citée en 3ème, on retrouve les notions de travail bien fait, de reconnaissance et d'utilité.

« Avoir suffisamment de temps à consacrer à chaque patient pour une prise en charge globale. Importance d'une relation médecin/patient basée sur la confiance, bonne connaissance du patient »

« Me respecter et respecter mes patients. Chercher un équilibre entre vie privée et professionnelle »

« Dégager du TEMPS suffisant pour assumer mes tâches professionnelles correctement ET du temps de qualité pour ma famille et moi-même »

« Professionnellement : je fais ce métier pour rendre service et soigner. Le fait qu'on me mette en difficulté pour faire cela (contraintes administratives lourdes, surcharge de paperasse etc) associé au manque de reconnaissance de notre travail (il faudrait que l'on en fasse toujours plus) me met en difficulté »



Quelles aides pour accompagner les professionnels en situation ou période difficile ?

Les répondants ont été invités à sélectionner jusqu'à 3 réponses au sein de 3 thématiques proposées.

Aide en général

- Aide sur un **plan psychologique et relationnel** (gestion du stress, de l'agressivité, des conflits, annonce difficile...) : **59%**
- Aide lors de problèmes personnels (maladie, épuisement professionnel, culpabilité, gestion de la mise en cause juridique...) : 56%
- Aide pour assurer leur gestion (gestion du cabinet, comptabilité, finances...) : 50%



Outils d'aide individuels

- **Partage d'expérience** (sites, groupes d'échange de pratiques...) : **60%**
- Formation en ligne ou en présentiel : 41%
- Médiation : 28%
- Plateformes téléphoniques (de rendez-vous, d'aide) : 19%

Outils d'aide collectifs

- **Aide des institutions professionnelles** (Syndicats, ordres professionnels, URPS) : **73%**
- Aide nationale (Organisation des soins, gouvernement, ARS, Sécurité sociale) : 41%
- Aide de la part des médias : 14%



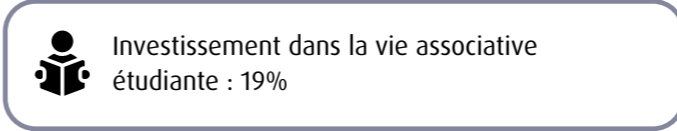
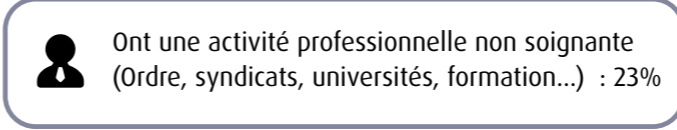
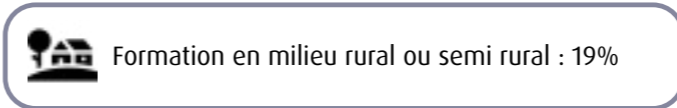
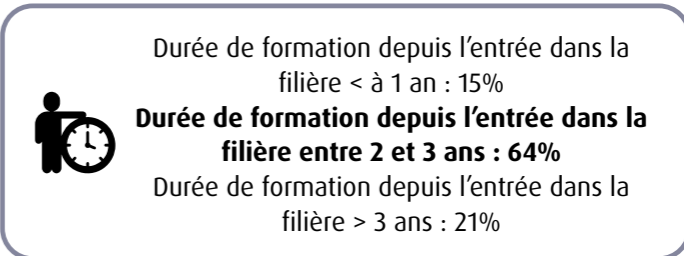
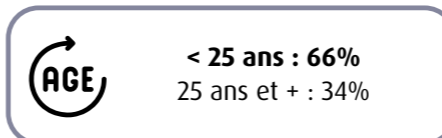
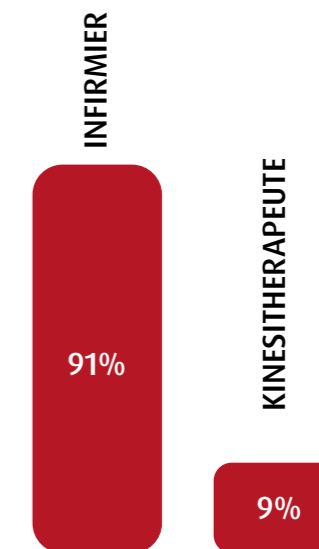
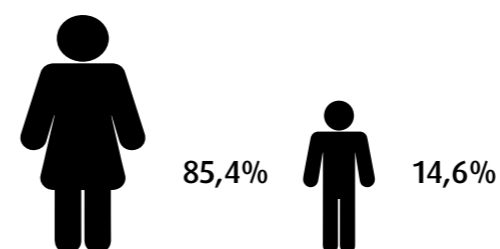
08.

Les étudiants paramédicaux

Infirmiers et kinésithérapeutes



Profil des 103 répondants



THEME 1 EQUILIBRE

Evaluer ma qualité de vie, sur un plan privé et professionnel

Équilibre satisfaisant entre vie privée et professionnelle

Note globale pour les 8 questions: **6,2/10**

Q6 - Je bénéficie d'une juste reconnaissance de mon travail (5,6/10)

Q5 - Mes conditions de travail sont satisfaisantes (5,7/10)

Q1 - Mon équilibre investissements / bénéfices personnels par rapport à ma profession est satisfaisant (6/10)

Q8 - Mes perspectives sont satisfaisantes (6,1/10)

Q4 - Mes contraintes administratives sont adaptées et légitimes (6,2/10)

Q7 - Mes perspectives sont satisfaisantes (6,6/10)

Q3 - Mon autonomie est adaptée et satisfaisante (6,7/10)

Q2 - Je gère ma communication et mon implication (6,9/10)



Les principaux points d'insatisfaction

Sur les conditions de travail

- Des conditions de travail en stage moyennement favorables concernant l'équilibre du temps de travail, la responsabilité à assumer dans le cadre de leurs apprentissages ou encore la sécurité de la formation.
- Difficulté à s'assumer financièrement.
- Peu de reconnaissance de leur travail tant par la hiérarchie, que par la société et les institutions ou encore par les médias.

Sur la formation

- Pour une partie des répondants:
 - > Manque d'accompagnement dans la gestion de la confrontation à la mort, à la souffrance d'autrui, au rapport aux parcours de vie des patients, à la gestion de leurs émotions dont ils ne peuvent parler pour tirer enseignement à partir de débriefing.
 - > Supervision peu satisfaisante.
 - > Enseignement pratique et théorique et accompagnement humain peu cohérents, pertinents et réalistes.

« Aucune considération de ma hiérarchie. Je suis plutôt prise pour un pion que l'on manipule sans tenir compte de mes besoins personnels, des répercussions sur ma vie professionnelle et des grosses conséquences sur ma vie personnelle et familiale qui en découlent »

« Pas assez de temps pour toutes les tâches à assumer et les patients »

« Peur des patients ou de leur famille avec des dépôts de plainte »



Les points forts

Sur la communication et l'implication

- En situation de difficulté dans la gestion de leur activité, soutien surtout par leurs proches et leurs patients et ce, d'autant plus que les perspectives sont satisfaisantes, qu'ils tiennent compte de leurs difficultés de santé dans leur parcours de formation et qu'ils gèrent leurs difficultés de santé ou d'organisation.
- Bonne gestion de la communication et l'implication.

« C'est vraiment sur le terrain qu'on en apprend le plus (quand on est motivés) mais encore faut-il un bon encadrement... »



THEME 2 GESTION

Evaluer ma manière de gérer
mes activités, ma santé

Note globale pour les 4 questions: **6,3/10**

Q1 - En cas de difficulté, je bénéficie d'un soutien social adapté (5,9/10)

Q3 - Je tiens compte de mes difficultés de santé dans mon activité professionnelle (5,9/10)

Q2 - Je me préoccupe de ma prévention (6,7/10)

Q4 - je gère mes difficultés de santé ou d'organisation (6,7/10)



Les principaux points d'alerte quant à la gestion de leurs activités et de leur santé

- Peu de soutien des enseignants ou de la structure, des institutions et des médias.
- S'ils sont malades, priorité à l'activité professionnelle et même, augmentation des heures supplémentaires pour assumer toutes les tâches.
- Accès difficile à un soutien psychologique si nécessaire.

« Je ne prends pas toujours en compte mon état de fatigue car il faut travailler »

« Je n'ai pas réussi à trouver de médecin traitant depuis 3 ans »



Les points forts

- En cas de difficultés, soutien de leurs amis et leurs proches, une vie de famille et des loisirs et ce d'autant plus que leurs conditions de travail et que la supervision qui leur est offerte sont satisfaisantes.
- En matière de prévention : se font vacciner, ont un contrat en responsabilité civile professionnelle et/ou de prévoyance, ont un « vrai » médecin traitant et se soignent en consultant un médecin si nécessaire.

THEME 3 SITUATIONS DE TRAVAIL

Me positionner par rapport à 3 situations difficiles potentielles ou réelles ou qui en évoquent d'autres d'un même type de problématique

Situation N°1 : valeurs et vision du métier

J'écris dans des dossiers qui ne sont même pas relus par mes chefs, sauf souvent pour me critiquer. Je travaille sans arrêt pour préparer mes examens. Je parle avec les patients qui ne me prennent pas au sérieux et à qui les vrais professionnels adressent à peine plus la parole qu'à moi. Je me demande bien à quoi je sers et souvent, je ne sais pas où me mettre quand j'arrive en stage. Tous ces efforts pour en arriver là ?

Cette situation de travail décrit le fait que les étudiants ont du mal à réaliser leur mission tout en restant en adéquation avec leurs valeurs.

- **78%** ont déjà vécu ce type de situation
- **30%** considèrent qu'elle a un impact fort sur leur vie professionnelle
- **25%** sur leur vie privée

« Un métier avec beaucoup de contraintes mais peu de bénéfice au final »

« Rejet des patients car je suis seulement stagiaire (et donc incompetente) »



- Cette situation met en lumière le fait que les étudiants font face à une organisation défaillante, des interruptions de tâches, des tensions avec les collègues, des patients vécus comme des objets voire des problèmes.
- Son impact sur leur vie professionnelle et privée est d'autant plus faible que l'étudiant tient compte de ses difficultés de santé dans son parcours de formation.



Situation N°2 : sensation de troubles

Je tousse, j'ai de la fièvre, et j'ai mal partout. Je suis de plus en plus fatigué(e) et irrité(e) par tout ce qu'il y a à faire. Déjà que je vais en stage à reculons après plusieurs nuits où je n'ai pas trouvé le sommeil. Je ne peux pas laisser tomber mes collègues qui sont déjà eux-mêmes en surcharge avec toutes les gardes que nous avons. Aujourd'hui, j'ai un examen. Comme j'ai loupé plein de cours et que j'ai du mal à me concentrer, je crains de ne pas y arriver. En plus, je n'ai pas le moral et je suis inquiet(e) parce que j'ai besoin de ces gardes pour payer mon loyer. J'en ai de plus en plus assez. Je sais bien que les médicaments et un peu d'alcool ne sont pas raisonnables mais c'est le seul moyen de tenir le coup. Vivement que la journée se finisse.

Cette situation décrit la capacité des étudiants à prendre soin d'eux et de leur santé et de ne pas avoir recours à des addictions pour continuer à mener à bien leurs études et s'accomplir dans leur stage.

- **54%** ont déjà vécu ce type de situation
- **21%** considèrent qu'elle a un impact fort sur la vie professionnelle
- **33%** sur leur vie privée





- Cette situation est marquée par :
 - > Des troubles psychiques : humeur, sommeil, anxiété, idées noires.
 - > Un épuisement physique ou émotionnel.
 - > Du découragement, des doutes persistants, de l'inquiétude.
- Son impact sur la vie professionnelle et privée est d'autant plus faible que l'étudiant tient compte de ses difficultés de santé dans son parcours de formation.

Situation N°3 : situation d'insécurité

Le fils de cette patiente de 85 ans qui attend depuis 5 heures sur un brancard, agresse tout le monde. Après la honte que j'ai subie après que le patron m'ait ridiculisé(e) devant le patient et toute l'équipe, maintenant j'ai peur. En plus, j'ai appris ce matin que Mr D., 48 ans, était en réanimation car il a été victime d'une erreur médicale dans laquelle je suis impliqué(e). Je me demande si j'en suis responsable et ce qui risque de m'arriver. Je suis inquiet(e) pour la suite de mes études.

Cette situation décrit l'exposition des étudiants tant à la violence de la part de certains patients agressifs ayant plus ou moins des troubles cognitifs qu'aux risques de mise en cause.

- **27%** ont déjà vécu ce type de situation
- **33%** considèrent qu'elle a un impact fort sur la vie professionnelle
- **34%** sur leur vie privée

- La situation évoquée est marquante humainement, accompagnée du sentiment d'être maltraité voire humilié.
- Elle traduit des difficultés avec les patients sur le plan relationnel ou médical.
- Elle est marquée par un sentiment d'isolement ou de détresse.
- L'incapacité de savoir à qui s'adresser pour demander de l'aide.



THEME 4 VALEURS ET RESSOURCES

Déterminer ce qui est important dans ma vie professionnelle et/ou privée

Le Respect : valeur N°1 pour les étudiants paramédicaux

Quelles sont mes valeurs ?

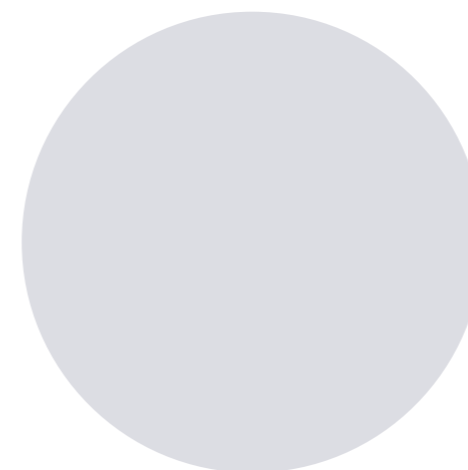
Qu'est-ce qui est important pour moi dans ma vie professionnelle et/ou dans ma vie privée ?



« Mes valeurs dans ma vie professionnelle et privée sont les mêmes : le prendre soin, la bienveillance, le respect, le courage, l'empathie, la générosité, l'humanité, l'altruisme ... Ce qui est important c'est de prendre en considération autrui, de prendre soin, d'être présent et aider les autres »

« Le respect de l'autre, de la hiérarchie, des patients »

« L'empathie, la bienveillance, patience »



Quelles aides pour accompagner les professionnels en situation ou période difficile ?

Les répondants ont été invités à sélectionner jusqu'à 3 réponses au sein de 3 thématiques proposées.

Aide en général

- Aide sur un **plan psychologique et relationnel** (gestion du stress, de l'agressivité, des conflits, annonce difficile...) : **83%**
- Aide lors de problèmes personnels (maladie, épuisement professionnel, culpabilité, gestion de la mise en cause juridique...) : 53%
- Formation (gestion du parcours universitaire, des choix de filière ou d'orientation) : 36%

Outils d'aide collectifs

- **Aide au niveau des professionnels de santé** (Syndicats étudiants, ordres professionnels, URPS) : **55%**
- Aide nationale (Organisation des soins, gouvernement, ARS, Sécurité sociale) : 48%
- Aide de la part des médias : 36%



Outils d'aide individuels

- **Partage d'expérience** (sites, groupes d'échange de pratique, d'entraide étudiants, dispositifs de soutien universitaire) : **65%**
- Médiation : 28%
- Plateformes téléphoniques (de rendez-vous, d'aide) : 23%
- Formation en ligne ou en présentiel : 22%

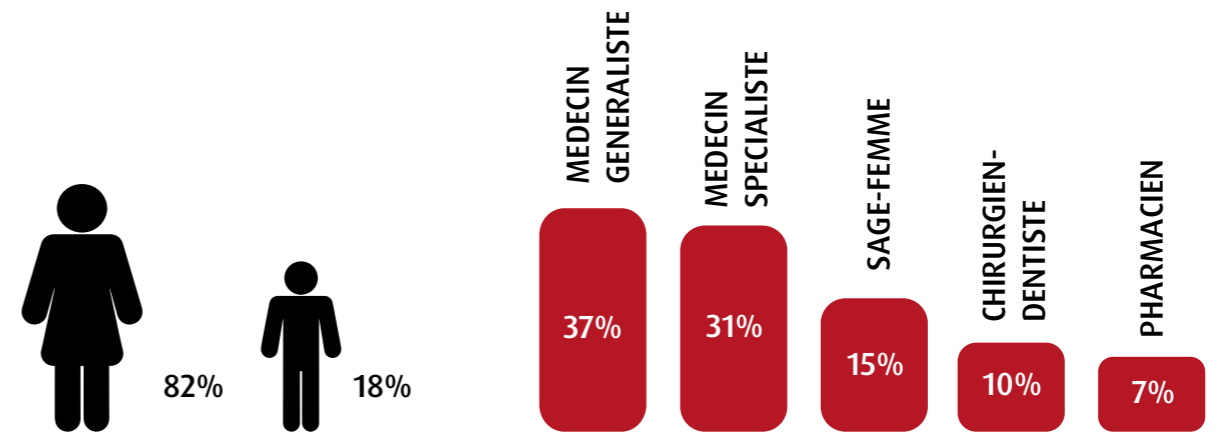
09.

Les étudiants et internes médicaux

Médecins (généralistes et spécialistes), chirurgiens-dentistes, pharmaciens, sages-femmes



Profil des 71 répondants



< 25 ans : 83%
25 ans et + : 17%



Durée de formation depuis l'entrée dans la filière < à 1 an : 10%
Durée de formation depuis l'entrée dans la filière entre 2 et 3 ans : 21%
Durée de formation depuis l'entrée dans la filière > 3 ans : 69%



Formation en milieu urbain : 99%



Formation en milieu rural ou semi rural : 1%



Ont une activité professionnelle non soignante (Ordre, syndicats, universités, formation...) : 42%



Participent à l'accueil ou l'accompagnement d'étudiants : 51%



THEME 1 EQUILIBRE

Evaluer ma qualité de vie, sur un plan privé et professionnel

Equilibre moyen entre vie professionnelle et vie privée

Note globale pour les 8 questions: **5,4/10**

Q6 - Je bénéficie d'une juste reconnaissance de mon travail (4,1/10)

Q5 - Mes conditions de travail sont satisfaisantes (4,6/10)

Q4 - Mes contraintes administratives sont adaptées et légitimes (4,9/10)

Q1 - Mon équilibre investissements / bénéfices personnels par rapport à ma profession est satisfaisant (5,1/10)

Q8 - Mes perspectives sont satisfaisantes (5,6/10)

Q7 - Mon enseignement et mon accompagnement sont satisfaisants (5,7/10)

Q2 - Je gère ma communication et mon implication (6/10)

Q3 - Mon autonomie est adaptée et satisfaisante (6,6/10)

4,1/10

5

6,6/10

Les principaux points d'insatisfaction

Sur les conditions de travail

- Des contraintes universitaires peu légitimes, ni adaptées.
- En matière d'investissement dans la formation, un sentiment d'insécurité, d'autant que la responsabilité qu'ils ont à assumer dans le cadre de leurs apprentissages semble légèrement excessive.
- Peu de reconnaissance de la société ou des institutions, des médias, de la hiérarchie ni même des enseignants.

Sur la formation

- Conditions d'apprentissage en stage peu favorables en matière d'accompagnement professionnel, l'enseignement pratique et l'enseignement théorique sont à peine cohérents, pertinents et réalistes.
- Accompagnement insuffisant dans la gestion de la confrontation à la mort, à la souffrance d'autrui ou au rapport aux parcours de vie des patients ni même dans la gestion de leurs émotions.
- Peu de débriefing pour répondre à leurs interrogations ni de supervision.

Pessimisme quant à l'amélioration des conditions de vie et de formation dans les années à venir.

« Pas réaliste d'attendre tout ça de nous »

« Accompagnement humain inexistant, aucune aide psychologique mise en place suite aux suicides dans ma promo »



Les points de vigilance et les points forts

Les points de vigilance

- Contenus des stages et de l'enseignement et accompagnement pédagogique peu satisfaisants.
- Difficulté à se sentir légitimes dans leur position de soignant en formation.
- Equilibre ténu entre investissements et bénéfices par rapport à leur parcours de formation.
- Difficulté à s'assumer financièrement.



Les points forts

- En cas de difficulté, bon soutien par leurs proches et leurs patients.
- Autonomie satisfaisante et plutôt bien adaptée par rapport à leurs compétences.
- Bonne gestion de leur communication et de leur implication.

THEME 2 GESTION

Evaluer ma manière de gérer
mes activités, ma santé

Note globale pour les 4 questions: **5,9/10**

Q3 - Je tiens compte de mes difficultés de santé dans mon activité professionnelle (5,2/10)

Q1 - En cas de difficulté, je bénéficie d'un soutien social adapté (5,9/10)

Q4 - je gère mes difficultés de santé ou d'organisation (6,1/10)

Q2 - Je me préoccupe de ma prévention (6,7/10)



Les principaux points d'alerte quant à la gestion de leurs activités et de leur santé

Les points d'alerte

- Peu de soutien adapté, ni par leurs enseignants ni par la structure de formation.
- Tendance à augmenter leurs heures de travail pour faire tout ce qu'il y a à faire.
- S'ils sont malades, priorité à l'activité professionnelle, sans recours aux arrêts de travail.
- Peu accès à un soutien psychologique et rare recours à un médecin même lorsque c'est nécessaire.

Les points forts

- En matière de prévention : se soumettent aux dépistages systématiques et se font vacciner.
- Evitent absolument de faire appel à des substituts médicamenteux ou autre.
- Disposent d'un contrat en Responsabilité Civile Professionnelle et/ou un contrat de prévoyance.



THEME 3 SITUATIONS DE TRAVAIL

Me positionner par rapport à 3 situations difficiles potentielles ou réelles ou qui en évoquent d'autres d'un même type de problématique

Situation N°1 : valeurs et vision du métier

J'écris dans des dossiers qui ne sont même pas relus par mes chefs, sauf souvent pour me critiquer. Je travaille sans arrêt pour préparer mes examens. Je parle avec les patients qui ne me prennent pas au sérieux et à qui les vrais professionnels adressent à peine plus la parole qu'à moi. Je me demande bien à quoi je sers et souvent, je ne sais pas où me mettre quand j'arrive en stage. Tous ces efforts pour en arriver là ?

Cette situation de travail décrit le fait que les étudiants ont du mal à réaliser leur mission tout en restant en adéquation avec leurs valeurs.

- **82%** ont déjà vécu ce type de situation
- **44%** considèrent qu'elle a un impact fort sur leur vie professionnelle
- **28%** sur leur vie privée

« Critiqué par les supérieurs car pas comme ils le souhaitent (mais aucune instruction à suivre pour faire comme ils voudraient »

« Ne pas trouver sa place »



- La situation évoquée est marquée par une organisation défailante, des patients vécus comme des objets voire des problèmes, des contraintes administratives illégitimes ou excessives, du temps contraint.
- Son impact professionnel est d'autant plus faible que le soignant estime bénéficier d'une juste reconnaissance pour son travail, ou que ses perspectives sont satisfaisantes.
- Son impact privé est d'autant plus faible que le soignant gère ses difficultés de santé ou d'organisation, que son équilibre investissement/bénéfices par rapport à son parcours de formation est satisfaisant ou que ses conditions d'apprentissage sont favorables et ses perspectives satisfaisantes.



Situation N°2 : sensation de troubles

Je tousse, j'ai de la fièvre, et j'ai mal partout. Je suis de plus en plus fatigué(e) et irrité(e) par tout ce qu'il y a à faire. Déjà que je vais en stage à reculons après plusieurs nuits où je n'ai pas trouvé le sommeil. Je ne peux pas laisser tomber mes collègues qui sont déjà eux-mêmes en surcharge avec toutes les gardes que nous avons. Aujourd'hui, j'ai un examen. Comme j'ai loupé plein de cours et que j'ai du mal à me concentrer, je crains de ne pas y arriver. En plus, je n'ai pas le moral et je suis inquiet(e) parce que j'ai besoin de ces gardes pour payer mon loyer. J'en ai de plus en plus assez. Je sais bien que les médicaments et un peu d'alcool ne sont pas raisonnables mais c'est le seul moyen de tenir le coup. Vivement que la journée se finisse.

Cette situation décrit la capacité des étudiants à prendre soin d'eux et de leur santé et de ne pas avoir recours à des addictions pour continuer à mener à bien leurs études et s'accomplir dans leur stage.

- **58%** ont déjà vécu ce type de situation
- **27%** considèrent qu'elle a un impact fort sur la vie professionnelle
- **39%** sur leur vie privée



- La situation évoquée est marquée par du découragement, un sentiment de perte de contrôle, de ne pas pouvoir y arriver, des troubles psychiques (humeur, sommeil, anxiété, idées noires), un épuisement physique ou émotionnel, une envie que la journée se finisse au plus tôt, des doutes persistants, de l'inquiétude.
- Son impact professionnel est d'autant plus faible que le soignant estime bénéficier d'une juste reconnaissance pour son travail par ses proches et s'il tient compte de ses difficultés de santé dans son parcours de formation.



Situation N°3 : situation d'insécurité

Le fils de cette patiente de 85 ans qui attend depuis 5 heures sur un brancard, agresse tout le monde. Après la honte que j'ai subie après que le patron m'ait ridiculisé(e) devant le patient et toute l'équipe, maintenant j'ai peur. En plus, j'ai appris ce matin que Mr D., 48 ans, était en réanimation car il a été victime d'une erreur médicale dans laquelle je suis impliqué(e). Je me demande si j'en suis responsable et ce qui risque de m'arriver. Je suis inquiet(e) pour la suite de mes études.

Cette situation décrit l'exposition des étudiants tant à la violence de la part de certains patients agressifs ayant plus ou moins des troubles cognitifs qu'aux risques de mise en cause.

- **31%** ont déjà vécu ce type de situation
- **34%** considèrent qu'elle a un impact fort sur la vie professionnelle
- **35%** sur leur vie privée

- La situation évoquée est marquante humainement, traduit le sentiment d'être maltraité voire humilié.
- Elle est difficile avec les patients sur le plan relationnel ou médical, a trait à une implication dans un conflit avec un collègue ou la hiérarchie.



THEME 4 VALEURS ET RESSOURCES

Déterminer ce qui est important dans ma vie professionnelle et/ou privée

La Santé : valeur N°1 pour les étudiants et internes médicaux

Quelles sont mes valeurs ?
Qu'est-ce qui est important pour moi dans ma vie professionnelle et/ou dans ma vie privée ?

- 7 - santé
- 6 - respect
- 5 - équilibre
- 5 - patient
- 4 - famille
- 4 - bienveillance
- 4 - personnelle
- 4 - travail
- 3 - veus
- 3 - honnêteté
- 3 - proche
- 3 - étude
- 3 - médecine
- 3 - loisir
- 3 - mentale

« L'équilibre et l'amour, qu'il soit pour les patients comme pour mes collègues et proches. c'est une vraie vocation même si le manque de reconnaissance reste pesant au quotidien »

« Respect , travail bien fait , équipe professionnelle »

« Humanité, bienveillance, santé mentale »



Quelles aides pour accompagner les professionnels en situation ou période difficile ?

Les répondants ont été invités à sélectionner jusqu'à 3 réponses au sein de 3 thématiques proposées.

Aide en général

- Aide sur un **plan psychologique et relationnel** (gestion du stress, de l'agressivité, des conflits, annonce difficile...) : **76%**
- Aide lors de problèmes personnels (maladie, épuisement professionnel, culpabilité, gestion de la mise en cause juridique...) : 48%
- Formation (gestion du parcours universitaire, des choix de filière ou d'orientation) : 42%



Outils d'aide individuels

- **Partage d'expérience** (sites, groupes d'échange de pratique, d'entraide étudiants, dispositifs de soutien universitaire) : **69%**
- Médiation : 39%
- Formation en ligne ou en présentiel : 23%
- Plateformes téléphoniques (de rendez-vous, d'aide) : 20%

Outils d'aide collectifs

- **Aide au niveau des professionnels de santé** (Syndicats étudiants, ordres professionnels, URPS) : **69%**
- Aide nationale (Organisation des soins, gouvernement, ARS, Sécurité sociale) : 48%
- Aide de la part des médias : 25%

