

Lignes directrices sur les pratiques exemplaires – Étude de cas Épuisement professionnel



Contexte

L'épuisement professionnel est un syndrome psychologique en réponse à des facteurs de stress interpersonnels chroniques au travail.¹ Les emplois qui entraînent des niveaux d'épuisement professionnel plus élevés sont ceux qui ont une fréquence élevée d'interactions avec des clients ou des patients et qu'il est nécessaire de contrôler les émotions lors de l'interaction avec le public, comme c'est le cas pour la technologie de radiation médicale.^{2,3}

Il est nécessaire de disposer de ressources plus facilement disponibles et accessibles en milieu de travail pour aborder l'épuisement professionnel, et de comprendre les situations et les facteurs qui ont une incidence sur le bien-être des TRM.⁴ Ces ressources, ainsi qu'une discussion ouverte sur l'impact émotionnel de l'épuisement professionnel, peuvent aider à minimiser la stigmatisation qui y est associée.



Étude de cas sur l'épuisement professionnel

Sarah est une radiothérapeute (RT) qui travaille régulièrement avec des patients en soins palliatifs.

En s'occupant de ses patients et de leurs familles, elle est souvent exposée à des événements traumatisants et à forte charge mentale.⁴ Elle estime que, comme son service manque de personnel et que le nombre de patients est élevé, elle n'a pas le temps ni les soutiens nécessaires pour récupérer après des interactions stressantes.⁴

Ces derniers temps, Sarah se sent fatiguée et n'a plus envie de venir au travail. Elle a du mal à s'endormir le soir, ce qui contribue à son épuisement. Elle a du mal à se concentrer et prend davantage de congés de maladie. Sarah a l'impression que ses collègues ne peuvent plus compter sur elle. Lorsque Sarah retourne au travail après un congé de maladie, elle a l'impression que ses collègues la jugent.

Sarah se détache également de ses amis et de sa famille à la maison. Cela lui cause une détresse émotionnelle et un sentiment de solitude. Elle pense que son travail commence à avoir un impact négatif sur sa vie personnelle et envisage de quitter sa profession, même si elle aimait son travail et s'occuper des patients.⁴

Sarah a déjà entendu parler de l'épuisement professionnel et pense qu'elle en est peut-être victime. Elle veut obtenir de l'aide mais ne sait pas quoi faire ni par où commencer.



Réflexions

- Avez-vous, ou quelqu'un que vous connaissez, ressenti la même chose que Sarah?
- Quelles mesures Sarah peut-elle prendre pour changer positivement sa situation?
 - Quelles interventions et quels soutiens au milieu de travail pourraient être disponibles pour Sarah?
 - Quelles sont les choses que Sarah peut faire en dehors du milieu de travail qui pourraient l'aider?
- Comment les collègues de Sarah pourraient-ils la soutenir?

N'oubliez pas - vous pouvez consulter le [Code de déontologie et de conduite professionnelle des membres de l'ACTRM](#) pour vous renseigner sur les indications envers la pratique réflexive. Vous pouvez également consulter la [Ligne directrice sur la pratique réflexive](#) pour obtenir de plus amples renseignements.



Suite de l'étude de cas de Sarah

Sarah décide de s'adresser à sa gestionnaire pour lui expliquer sa situation. La gestionnaire écoute ses préoccupations et suggère à Sarah d'utiliser les services offerts par le programme d'aide aux employés (PAE) de son organisation et/ou de contacter son médecin. La gestionnaire a fait part de sa volonté de travailler avec Sarah et son équipe soignante pour résoudre le problème. Après avoir consulté le PAE, il est suggéré que Sarah reçoive du soutien psychologique et prenne un court congé. Sarah accepte et commence à prendre les mesures nécessaires. Pendant son congé, elle suit des séances de counseling pour l'aider à développer des stratégies d'adaptation positives et se connecte à un groupe virtuel de soutien par les pairs.

Lorsque Sarah revient de son congé, elle est heureuse d'être de retour au travail, mais elle ressent encore la stigmatisation entourant l'épuisement professionnel. Elle décide de défendre le bien-être mental afin de réduire la stigmatisation et d'aider ses collègues qui peuvent également en souffrir. Avec l'aide de son organisation et de son association, elle lance un programme d'éducation pour aider les RT à faire face à ces situations émotionnellement difficiles. Il s'agit notamment de ressources pour les RT sur la manière de soutenir et de communiquer avec les patients en fin de vie et avec leurs proches.⁴ Elle a également participé à l'élaboration de ressources visant à développer les compétences en matière d'adaptation et d'auto-soins émotionnels.⁴ Elle a initié la réaffectation d'une salle libre en un espace sûr pour gérer les émotions et prendre le temps de rassembler ses pensées avant de poursuivre avec d'autres patients.



Stratégies de lutte contre l'épuisement professionnel

Il est important de mettre en place des stratégies à différents niveaux, de l'individu à l'organisation, afin de traiter de façon holistique l'épuisement professionnel et les autres problèmes de santé mentale et d'assurer des milieux de travail psychologiquement sains. La figure 1 explore les stratégies qui peuvent être mises en œuvre à ces divers niveaux, la façon dont elles sont interreliées et les responsabilités de chacun pour assurer le bien-être mental du personnel.

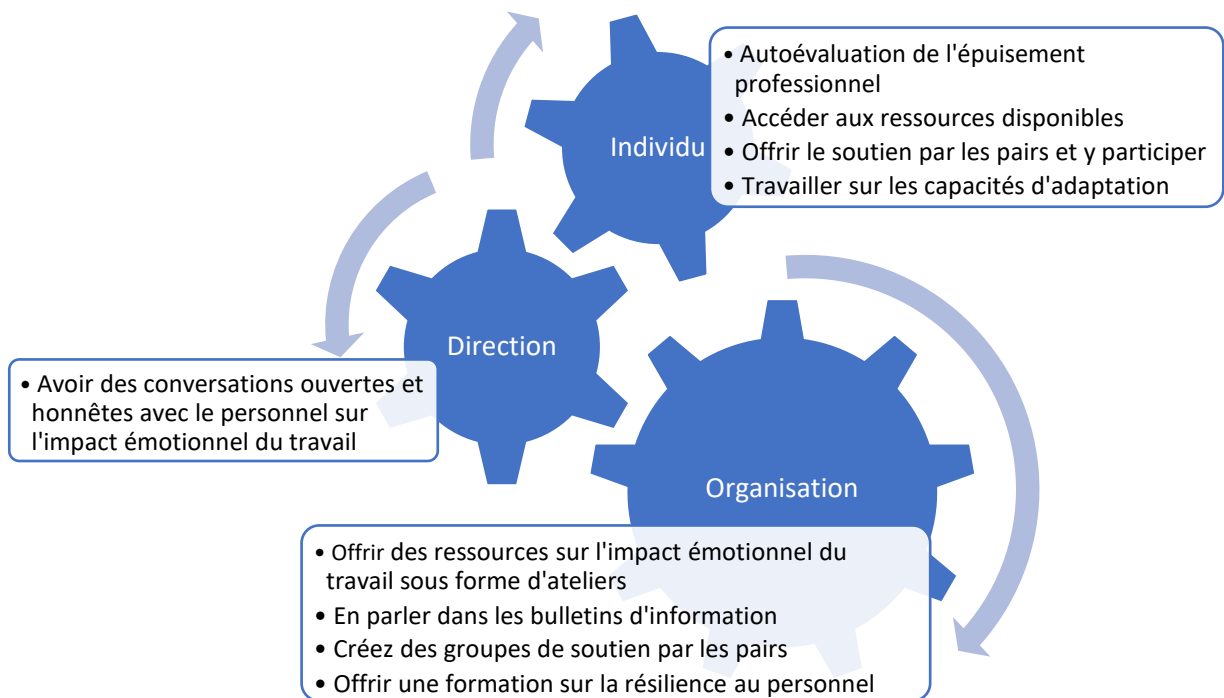


Figure 1: Liens entre les stratégies de lutte contre l'épuisement professionnel des TRM

Individuellement, les TRM peuvent agir en évaluant eux-mêmes leur épuisement professionnel et en reconnaissant l'impact émotionnel que leur travail a sur eux. Ils peuvent accéder aux ressources disponibles au sein de l'organisation, offrir et participer à un groupe de soutien par les pairs, et travailler sur leurs capacités d'adaptation individuelles. Les dirigeants ou les gestionnaires dans le milieu de travail peuvent aider leur personnel en ayant des conversations ouvertes et honnêtes sur l'impact émotionnel du travail et ses effets sur la santé mentale et l'épuisement professionnel. L'organisation devrait envisager d'offrir des ressources pour répondre à l'épuisement professionnel et aux préoccupations émotionnelles sous la forme d'ateliers, comme des séances de formation sur la résilience. L'organisation peut également distribuer les ressources disponibles par le biais de bulletins d'information ou créer des groupes de soutien par les pairs.



Réflexion

- Dans votre organisation, qu'est-ce qui a été fait et qu'est-ce qui pourrait être fait pour lutter contre l'épuisement professionnel des TRM?
- Quelles sont vos responsabilités envers votre milieu de travail et envers vos collègues qui peuvent souffrir d'épuisement professionnel?
- Comment pouvez-vous contribuer à déstigmatiser le comportement de recherche d'aide et à changer la culture entourant la santé mentale et l'épuisement professionnel dans votre organisation?
- Quelles sont les stratégies que vous mettez en œuvre pour prévenir l'épuisement professionnel?
- Comment votre responsable ou votre superviseur peut-il mieux vous soutenir dans le milieu de travail en ce qui concerne la prévention de l'épuisement professionnel?



D'autres études de cas sur la santé mentale et l'épuisement professionnel

Vous trouverez d'autres exemples concrets d'épuisement professionnel et de problèmes de santé mentale dans la trousse d'outils de la SCSLM sur la santé mentale, sous la rubrique Visages de la santé mentale.

- [L'histoire de Lisette](#)
- [L'histoire de Lorene](#)

Références (en anglais seulement)

1. Maslach C, Leiter MP. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*. 2016;15(2):103-111. doi:10.1002/wps.20311
2. Akroyd D, Caison A, Adams RD. Burnout in radiation therapists: the predictive value of selected stressors. *Int J Radiat Oncol Biol Phys*. 2002;52(3):816-821. doi:10.1016/s0360-3016(01)02688-8
3. Cordes CL, Dougherty TW. A review and an integration of research on job burnout. *Acad Manage Rev*. 1993;18(4):621-656. doi:10.2307/258593
4. Sarra A, Feuz C. Examining the Prevalence of Compassion Fatigue and Burnout in Radiation Therapists Caring for Palliative Cancer Patients. *J Med Imaging Radiat Sci*. 2018;49(1):49-55. doi:10.1016/j.jmir.2017.10.008

Icons made by [Freepik](http://www.flaticon.com) from www.flaticon.com