

L'impact des facteurs socioprofessionnels sur l'émergence de l'épuisement professionnel chez les infirmiers urgentistes

Benatia Yacine
Université Ferhat
Abbas, Sétif

Introduction :

Dans le domaine des pathologies, de nouvelles formes de mal être ont apparu et ont pris une place importante, voire préoccupante, notamment dans le secteur professionnel. Sans doute l'accroissement des exigences générées par un besoin grandissant de rentabilité, de performance, de rapidité et d'efficacité sont devenues une devise de référence dans le monde de travail, mais ces facteurs sont perçus par de nombreuses personnes comme étant une menace qui, à la longue, altère le bien être des individus se manifestant sous forme de pathologies physiques et psychologiques.

Tel est le cas de l'épuisement professionnel appelé communément burn out. Ce phénomène relativement récent dans la psychopathologie du travail a été massivement pris en compte dans les années soixante dix.

Étant lié à une situation professionnelle difficile, ce phénomène fut nommé et décrit pour la première fois par le psychanalyste et le psychiatre Herbert Freudenberger. En effet, lors de sa pratique médicale dans les Free Clinics ; structures médicales chargées de la prise en charge des toxicomanes qui se caractérisent par l'ouverture du lieu thérapeutique sur la ville, des horaires d'accueil différents des structures classiques, nécessitant une grande disponibilité des soignants, Freudenberger constatait un sentiment d'épuisement et de vide chez ces bénévoles œuvrant dans les services sociaux, résultant de demandes excessives d'énergie ou de ressources personnelles, en les comparant à un immeuble détruit par le feu, il dira plus tard en 1980 : « je me suis rendu compte au cours de mon exercice quotidien que les gens sont parfois victimes d'incendie tout comme les immeubles ; sous l'effet de la tension produite par notre monde complexe, leurs ressources internes en viennent à se consumer comme sous l'action des flammes, ne laissant qu'un vide immense à l'intérieur, même si l'enveloppe externe semble plus ou moins intacte. ». Il utilise le concept de burn out dans le sens d'un déficit énergétique.

Le phénomène de l'épuisement professionnel en tant qu'entité psychique nouvelle, n'appartenant à aucune catégorie diagnostique connue s'est imposé progressivement dans le champ scientifique comme

étant une réalité individuelle et sociale et ne cesse d'attirer de nombreux auteurs afin d'appréhender le sens réel et les facteurs contribuant à son émergence.

Dès son apparition sur le champ scientifique, l'épuisement professionnel a fait l'objet d'un intérêt croissant au cours des récentes décennies. Il a été décrit au début comme étant une pathologie qui touche principalement les personnes impliquées émotionnellement dans une relation d'aide, autrement dit, les professionnels engagés auprès d'autrui. Ce phénomène est apparu comme la conséquence d'un engagement trop intense dans une activité professionnelle trop exigeante (Delobbe, 2005) à titre d'exemple les intervenants psychosociaux, les professionnels de santé, notamment les infirmiers. Dès lors, une abondante littérature sur le sujet de l'épuisement professionnel des infirmières a été publiée faisant état d'une souffrance en milieu de travail qui se manifeste par la fatigue au plan émotionnel et mental induite par la conjugaison des effets stressants des conditions de travail et les prédispositions individuelles.

Plusieurs définitions ont été proposées au fur et à mesure de l'évolution de ce phénomène, dont celle de Bédard et Duquette, apparue plus tard en 1998, et qui résume les éléments du syndrome de l'épuisement professionnel dans la définition suivante : « c'est une expérience psychique négative vécue par un individu, qui est liée au stress émotionnel et chronique causé par un travail ayant pour but d'aider les gens. » (Canoui & Mauranges, 2004).

On peut dire que ce phénomène est une forme de stress spécialisé au travail qui touche principalement les personnes impliquées émotionnellement dans une relation d'aide auprès d'autrui, notamment, les soignants : médecins et infirmiers.

Plusieurs facteurs interviennent quant à l'apparition de l'épuisement professionnel dont la plupart des auteurs le considère comme un phénomène multidimensionnel qui trouve son origine dans l'interaction de plusieurs facteurs liés en partie aux conditions et l'organisation de travail, et d'autre part aux facteurs intrinsèques de l'individu.

De ce fait, nous avons mené une étude sur le phénomène de l'épuisement professionnel chez les infirmiers urgentistes qui affrontent lors de l'exercice de leur métier des conditions de travail contraignantes, les classant parmi ceux qui sont exposés régulièrement au stress et par la suite à l'épuisement professionnel. Ces infirmiers sont amenés à œuvrer auprès d'autrui non seulement dans des situations habituelles de travail mais aussi dans des contextes délicats tels que les catastrophes naturelles ou celles causées par l'homme, ceci les rend sujets aux atteintes somatiques et psychologiques de telle sorte que ces événements absorbent leur énergie émotionnelle et mentale, entraînant un état d'usure professionnel.

D'autant plus que les services des urgences se caractérisent par :

- ❖ Le maintien en disponibilité (la charge de travail irrégulier en raison du flux massif et imprévisible des patients, ce qui laisse les infirmiers urgentistes en état d'alerte permanent, la durée du temps qui s'éternise, notamment sur le terrain).
- ❖ Le contact avec la souffrance et la mort, ainsi que les conditions (froid, chaleur, bruit, inconfort, insécurité, etc.).
- ❖ Plus encore, la multiplicité des interventions lors des incidents critiques tels que les catastrophes naturelles, les accidents de voitures, les attentats terroristes, etc.
- ❖ La vue des cadavres, de corps mutilés, la pression des familles et leur non reconnaissance, etc.

Tous ces facteurs créent une tension psychologique chez les infirmiers urgentistes, ce qui entraîne un dysfonctionnement physique et psychologique.

Alors, l'objectif de cette étude est d'évaluer le phénomène de l'épuisement professionnel chez les infirmiers urgentistes de la wilaya de Constantine ainsi que l'influence de certaines caractéristiques socioprofessionnelles (sociodémographiques) sur son émergence dans cette population à savoir: le sexe, l'âge, la situation familiale et le nombre d'années d'expérience.

Dans une visée psychosociale, nous avons effectué une enquête auprès des infirmiers urgentistes exerçant leur métier dans des établissements hospitaliers (centre hospitalo-universitaire de Constantine (CHUC), les établissements hospitaliers spécialisés (EHS) et les polycliniques par le biais de l'échelle d'auto-évaluation sous le nom de « Burn out Humburg Inventory » (HBI) en intégrant dans l'échelle la mesure des variables socioprofessionnelles mentionnées ci-dessus. Cette échelle est élaborée par Burisch (2006) conçue pour mesurer la présence de l'épuisement professionnel à travers les dix composantes suivantes: *épuisement émotionnel, insatisfaction sur la performance ou MAP (manque d'accomplissement personnel), distanciation, réaction dépressive au stress, impuissance, vide intérieur, ras-le-bol professionnel, incapacité à se détendre, exigence de soi et réaction agressive.*

La population totale est constituée de 526 infirmiers urgentistes, la participation a été de 435 sujets, ce qui correspond à un taux de 82,70%.valable pour représenter la population parente.

Nous avons obtenu les résultats suivants :

Tableau n°01 : les résultats de l'échelle d'auto-évaluation « Humburg Burn out Inventory »

Les caractéristiques du burn out	Niveau d'épuisement	Pourcentage
Epuisement émotionnel	Elevé	33,56%
Insatisfaction sur la performance	Bas	37,24%
Distanciation	Modéré	38,85%
Réaction dépressive	Bas	39,54%
Sentiment d'impuissance	Elevé	50%
Vide intérieur	Elevé	30,80%
Ras-le-bol professionnel	Elevé	35,86%
Incapacité à se détendre	Bas	42,07%
Exigence de soi	Absence	47,82%
Réaction agressive	Elevé	28,50%

D'après les résultats de l'échelle d'auto-évaluation « Humburg Burn out Inventory nous avons dégagé les caractéristiques suivantes : *l'épuisement émotionnel* (33,56%), *le sentiment d'impuissance* (50%), *le vide intérieur* (30,80%), *le ras-le-bol professionnel* (35,86%) et *la réaction agressive* (28,50%). De ce fait, l'épuisement émotionnel est présent chez les infirmiers urgentistes de la wilaya de Constantine. Ce résultat met en évidence la présence de l'épuisement professionnel chez cette population en ce que cette composante constitue l'élément le plus dominant de l'épuisement professionnel.

Il paraît que l'épuisement professionnel affecte un taux important d'infirmiers urgentistes, du fait que les proportions mentionnées ci-dessus sont appréciables. La présence de la composante essentielle du burn out (l'épuisement émotionnel) ainsi que le vide intérieur dévoilent une implication émotionnelle. Dans la mesure où ces professionnels sont exposés aux conditions de travail contraignantes en travaillant auprès de la maladie, la souffrance et la mort, mettant ainsi en œuvre leur ressource psychologique qui seront réduites progressivement, donnant accès à un épuisement émotionnel. Ceci se traduit par le sentiment de ne plus pouvoir donner à autrui au plan psychologique, ce qui génère des attitudes négatives au travail comme le sentiment d'impuissance, l'ennui et les réactions agressives.

En revanche, les infirmiers urgentistes sont indemnes des autres symptômes du burn out comme l'insatisfaction sur la performance, la distanciation, la réaction dépressive, l'incapacité à se détendre et l'exigence de soi. Ce qui indique qu'en dépit de l'usure émotionnelle, ces professionnels semblent être engagés dans une relation d'aide en répondant aux différentes sollicitations provenant des patients ou d'autrui quelques soient les circonstances en préservant leur performance, ce qui reflète une efficacité réelle quant à leur propre accomplissement personnel. En outre, ces infirmiers sont capables de se détendre en se

détachant facilement de leurs préoccupations professionnelles quand ils quittent le milieu de travail sans aucune culpabilité malade.

De ce fait, nous pouvons dire que les infirmiers urgentistes présentent la phase précoce de l'épuisement professionnel, sachant que certains auteurs comme Edelwich et Brodsky (1980) le décrivent comme un phénomène cyclique et évolutif. Autrement dit, comme un processus selon Cherniss ou Etzion (Truchot, 2004) qui progresse au fur et à mesure de l'implication de ces infirmiers au stress permanent du aux conditions et à l'organisation du travail d'une part et à leur vulnérabilité d'une autre part.

De surcroit, l'épuisement professionnel tire ses origines non seulement de l'influence des caractéristiques individuelles mais aussi des caractéristiques de l'environnement qui agissent en interaction. Plusieurs facteurs semblent favoriser l'émergence de l'épuisement professionnel chez la population des infirmiers urgentistes et notamment les caractéristiques sociodémographiques comme le sexe, l'âge, la situation familiale, le nombre d'années d'expérience.

1- sexe :

Nous avons retenu que les femmes sont les plus concernées par l'épuisement professionnel plutôt que les hommes. Mise à part la composante « épuisement émotionnel », les autres caractéristiques affectent beaucoup plus les femmes. Dans la mesure où ces dernières sont davantage sensibles face aux événements stressants du fait de leur implication émotionnelle auprès des patients en souffrance ou en fin de vie. Cela confirme l'hypothèse qui souligne que l'épuisement professionnel est plus élevé chez les femmes (Belle cité par Bibeau, 1985). Quoique les études qui relèvent de l'approche du genre présentent des faiblesses méthodologiques puisque aucune d'entre elles n'a été en mesure de comparer des hommes ou des femmes occupant les mêmes fonctions. De plus, il s'avère difficile de savoir si ces différences enregistrées entre les travailleurs étaient dues à des différences de sexe.

2- l'âge :

Concernant le facteur « âge », nous avons constaté que les infirmiers urgentistes les plus jeunes souffrent davantage de l'épuisement professionnel par rapport à ceux qui sont plus âgés. Ce constat met l'accent sur la vulnérabilité des jeunes infirmiers urgentistes à l'égard de l'épuisement professionnel du fait que le début de carrière semble être difficile où ces jeunes infirmiers affrontent quasi-régulièrement des situations stressantes dans un service des urgences en particulier, lorsqu'elles s'accumulent, elles entraînent à plus ou moins long terme une altération tant au plan somatique que psychologique. On peut dès lors accepter l'âge comme un facteur discriminatoire en défaveur des jeunes infirmiers urgentistes. Pour la majorité des auteurs, l'âge n'est pas un

facteur prépondérant, sauf chez les infirmières où le jeune âge prédispose à l'épuisement professionnel. (Schraub, Marx ; Canoui & Mauranges ; Truchot, 2004).

3- La situation familiale :

Le constat fait au sujet de la situation familiale, rend compte de l'influence de ce facteur sur l'apparition de l'épuisement professionnel. En effet, les infirmiers urgentistes mariés semblent être plus ou moins à l'abri quant à l'émergence de cette nouvelle forme de pathologie, par ailleurs, les infirmiers urgentistes célibataires pourraient ne pas l'être. Nous pensons que les mariés bénéficient d'un soutien social plus important de la part de leur mari (e), de leur famille et des collègues plutôt que les célibataires. Bien que d'autres auteurs stipulent la fragilité du lien entre la situation familiale et le burn out (Canoui & Mauranges, 2004). Mais d'autres la confirment de telle sorte que les célibataires sont davantage affectés par l'épuisement professionnel que les mariés (Truchot, 2004).

4- Le nombre d'années d'expérience :

Par rapport au nombre d'années d'expériences, il ressort que les infirmiers urgentistes les moins expérimentés sont à plus haut risque de l'épuisement professionnel comparés avec ceux qui sont plus expérimentés. Comme nous l'avons expliqué antérieurement, vu que le facteur de l'expérience professionnelle a probablement un effet modérateur quant à l'apparition de cette pathologie où les infirmiers les plus âgés mettent en œuvre des stratégies salutaires afin de gérer leur stress de manière plus idoine. Alors que les infirmiers les moins expérimentés, mis à part leur manque d'expérience, ils éprouvent de la vulnérabilité lorsqu'ils rencontrent des contraintes liées aux conditions de travail qui sont mal vécues au plan émotionnel, en d'autre terme, cela pourrait être expliqué par le fait du déséquilibre entre les attentes parfois irréalistes de ces infirmiers moins expérimentés envers leur profession et la réalité choquante dans laquelle ces infirmiers sont soumises, ce qui les mènent inéluctablement à frôler l'épuisement professionnel.

Bref, notre résultat converge avec l'hypothèse selon laquelle les moins expérimentés sont en proie de l'épuisement professionnel comme dans le cas des jeunes volontaires qui ont été observés par Freudenberg cité antérieurement (Truchot, 2004), toutefois, il faut mentionné également que l'expérience professionnelle n'est pas garant d'une solidité face à l'épuisement professionnel (Canoui & Mauranges, 2004).

Conclusion :

Le phénomène de l'épuisement professionnel est un véritable problème de santé publique qui semble envahir nos sociétés modernes. Son accroissement est inévitable étant donné les contraintes personnelles et professionnelles qui s'imposent à l'homme pour le développement.

De plus, il est reconnu comme un risque professionnel pour les métiers de contact comme dans le cas des infirmiers et médecins et notamment les infirmiers urgentistes. Il n'est pas secondaire à un stress aigu mais le résultat de la répétition d'un stress chronique dans un cadre professionnel qui s'appuie sur la relation d'aide. Il faut noter aussi que les facteurs contribuant à l'apparition de l'épuisement professionnel sont multiples et que nous pouvons les rencontrer tant au niveau institutionnel qu'individuel.

Etant donné que l'épuisement professionnel résulte de la conjugaison de plusieurs facteurs individuels, environnementaux et institutionnels, la difficulté réside dans l'estimation exacte de l'ampleur du phénomène sachant qu'il altère gravement le bien être de l'individu au plan physique et psychologique tout en affectant son efficacité professionnelle.

Cette étude a pu mettre en évidence la présence d'un certain degré d'épuisement professionnel chez les infirmiers urgentistes de la wilaya de Constantine en relation avec les facteurs socioprofessionnels et notamment le sexe, l'âge, la situation familiale et le nombre d'années d'expérience. Toutefois, nous avons dégagé le profil du candidat à l'épuisement professionnel chez cette population soit : une femme, jeune, célibataire, moins expérimentée.

De ce fait, des mesures préventives peuvent être mises en place afin de réduire les effets négatifs à plus ou moins long terme de l'épuisement professionnel. Mais, il semble que ces stratégies sont loin d'être mises en œuvre, car elles s'appuient davantage sur l'individu que sur l'institution dans laquelle il exerce sa profession.

BIBLIOGRAPHIE :

- 1- Bibeau, G. (1985). *Le burn out : 10 ans après*. Santé mentale du Québec. Consulté le 25 mars 2007 : www.erudit.org-revue-smq-1985-v10-n2-030290ar.
- 2- Burisch, M. (2006). Test Swiss Burnout (Hamburg Burn out Inventory ou HBI). Consulté le 20 Novembre 2006 : www.swissburnout.ch/-3100-?lang=fr-
- 3- Canoui, P., & Mauranges, A. (2004). *Le burn out : le syndrome d'épuisement professionnel des soignants, de l'analyse aux réponses*. Paris : Masson.
- 4- Delobbe, N. (2005). *Comportement organisationnel, justice organisationnelle, enjeux de carrière et épuisement professionnel*. Vol 2. Bruxelles : De Boeck Université.
- 5- Schraub, S., & Marx, E. (2004, Sep.). *Le point sur le syndrome d'épuisement professionnel des soignants ou burn out, en cancérologie*. Bulletin du Cancer. 91(9), 673-6. Consulté le 25 Février 2008 : http://www.jle.com/fr/revues/medecine/bdc/sommaire.md?cle_parution=967&type=text.html
- 6- Truchot, D. (2004). *Epuisement professionnel et burnout, concepts, modèles, intervention*. Paris : Dunod.