Zeitschrift: Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile

Herausgeber: Spitex Verband Schweiz

Band: - (2019)

Heft: 2

Artikel: L'engagement et l'épuisement émotionnel au sein de l'ASD

Autor: Möckli, Nathalie

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-928239

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 07.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

L'épuisement émotionnel des soignants peut être contrecarré par un environnement de travail positif. La direction peut y contribuer de manière significative.
Image prétexte: istock / Katarzyna Bialasiewicz

L'engagement et l'épuisement émotionnel au sein de l'ASD

«SPOT» (SPitex work environment pilOT) est le nom de l'étude pilote menée dans sept organisations différentes d'aide et de soins à domicile (ASD) par l'Institut des sciences infirmières de l'Université de Bâle. Il s'agit d'examiner comment la qualité de l'environnement de travail influence l'engagement professionnel et l'épuisement émotionnel.

Contexte général

Le vieillissement de la population, l'augmentation des maladies chroniques ainsi que la réduction des séjours hospitaliers entraînent une augmentation constante de la charge de travail pour le personnel de l'Aide et soins à domicile (ASD). Malgré les efforts déployés pour augmenter le nombre d'infirmières et d'infirmiers formés en Suisse, les organisations d'ASD considèrent le recrutement de nouveaux collaborateurs comme un défi croissant. En plus du manque de relève, on observe aussi que le personnel soignant a tendance à quitter la profession plus tôt. Certaines études montrent que les employés épuisés sur le plan émotif pensent souvent à démissionner de leur emploi. Un environnement de travail négatif (tel qu'un manque de soutien de la part des collègues et des responsables, des facteurs de stress élevés ou plus généralement un mauvais encadrement) joue un rôle clé. Par contre, les facteurs positifs (comme un bon engagement professionnel) peuvent être encouragés ou du moins maintenus par un environnement de travail positif. Par «engagement professionnel», on parle

de volonté d'effort, d'enthousiasme, l'envie de s'immerger dans son travail et de faire preuve de persévérance face aux problèmes. Afin d'éviter une pénurie d'employés qualifiés, il est souhaitable de garder le personnel existant. Pour ce faire, un environnement de travail positif est nécessaire.

Collecte des données

Cette étude transversale quantitative SPOT a impliqué sept organisations suisses alémaniques d'aide et de soins à domicile. Elles emploient entre 19 et 249 personnes dans le domaine des soins infirmiers. Au total, 448 de ces employés ont rempli le questionnaire. L'étude était basée sur le «Job Demands-Resources Model» (JD-R), un modèle concernant le stress au travail. Les chercheurs ont légèrement adapté ce modèle en y insérant certaines spécificités concernant la charge de travail et les ressources disponibles propres à l'Aide et soins à domicile. La figure 1 montre tous les facteurs mesurés; les différentes relations sont représentées par des flèches. Selon le modèle JD-R, une charge de travail élevée (p. ex. en raison de facteurs de stress) entraîne un accroissement de l'épuisement émotionnel. Au contraire, la mise à disposition de ressources pour le personnel (p. ex. la communication) peut participer à réduire cet épuisement. Le modèle indique également que l'accès à des ressources adaptées pour le travail à effectuer entraîne un accroissement de l'engagement, qui peut toutefois être réduit par une charge de travail élevée. Si l'épuisement émotionnel augmente, l'engagement professionnel des employés diminue.

Résultats

L'étude a révélé un grand engagement professionnel, ainsi qu'un profond épuisement émotionnel chez les employés des soins à domicile (de l'échantillon SPOT). La majorité des participants (76,5 %) ont déclaré qu'ils se sentaient engagés dans leur travail au moins une fois par semaine, avec une moyenne élevée de 4,6 (sur une échelle de 0 = «jamais» à 6 = «quotidiennement»). En revanche, l'épuisement émotionnel se trouve sur cette même échelle à une valeur de 1,2. Ainsi, 83,7 % des participants ont déclaré qu'ils se sentaient épuisés émotionnellement une fois par mois (ou moins).

Tel que décrit dans le modèle JD-R, l'analyse a montré que les employés qui affirment avoir une charge de travail plus élevée étaient aussi plus épuisés sur le plan émotionnel. Les employés ayant accès à plus de ressources dans leur travail quotidien sont moins épuisés. Les employés qui ont une charge de travail plus élevée ont tendance à avoir un niveau d'engagement professionnel plus faible. D'autre

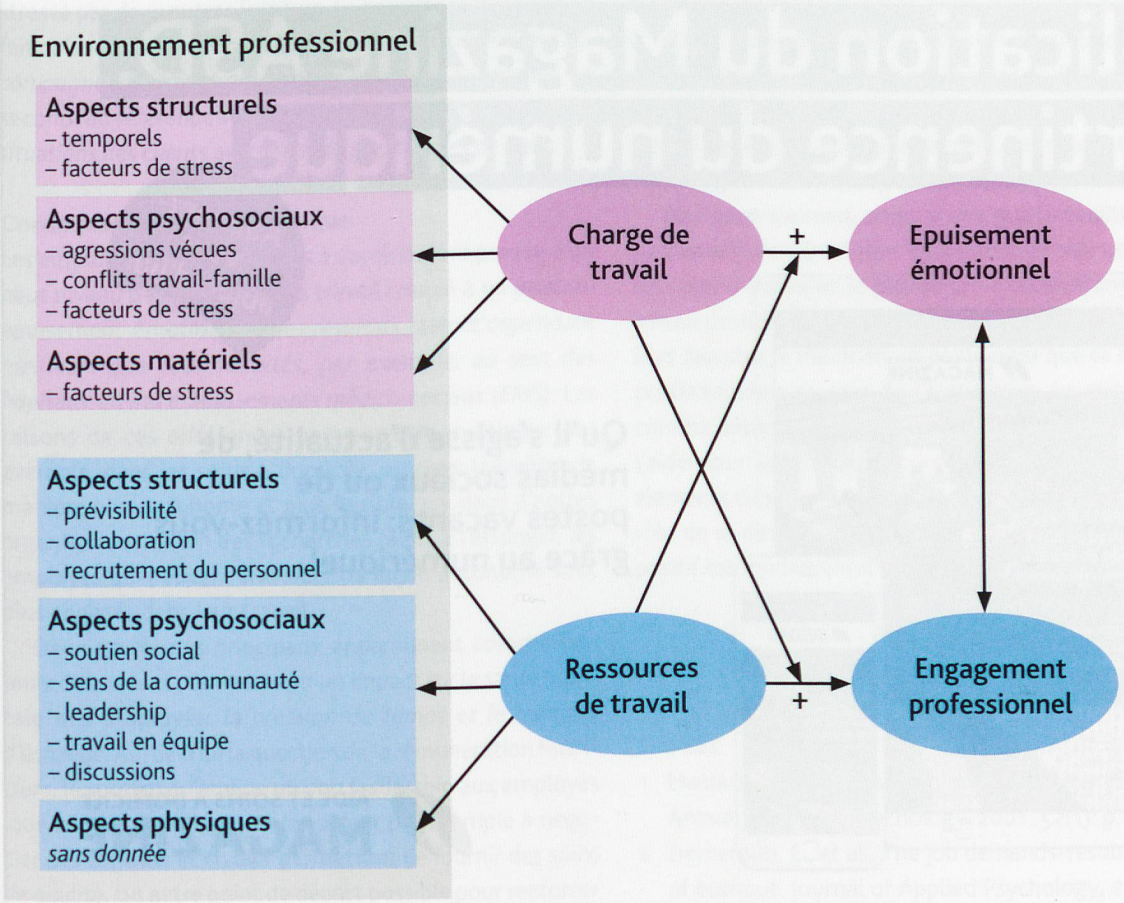

Figure 1: Le modèle JD-R adapté. Graphique: Institut des sciences infirmières; Université de Bâle

part, les employés ayant accès à davantage de ressources font preuve d'un plus grand engagement.

En examinant de plus près les ressources de travail individuelles, les chercheurs ont constaté que *le soutien social et la communication* sont les éléments les plus influents sur l'engagement professionnel. Quant à l'épuisement émotionnel, ce sont *les conflits travail-famille* ainsi que *les facteurs de stress au travail* qui ont le plus d'impact.

Parmi les 23 facteurs de stress spécifiques aux soins à domicile, celui qui s'est avéré être le plus influent était celui de «*la recherche du plus de temps facturable possible*». Plus d'un quart des employés ont déclaré qu'ils se sentaient souvent ou très souvent stressés par cette situation.

Parmi les 23 facteurs de stress spécifiques aux soins à domicile, celui qui s'est avéré le plus influent était celui de «*la recherche du plus de temps facturable possible*».

Un autre facteur de stress fréquent était *la pression du temps*. Près d'un cinquième des employés se sent souvent ou très souvent stressé par le fait *qu'ils ne peuvent pas arriver chez leurs clients à l'heure convenue ou qu'ils ont besoin de plus de temps que prévu pour y arriver*. Près d'un cinquième des employés se sent aussi fréquemment ou très fréquemment stressé par deux autres facteurs. Le premier correspond au fait qu'*aucun professionnel de l'Aide et soins à domicile n'accompagne un patient qui termine un séjour hospitalier*. Le second fait référence au *manque de temps pour discuter des situations des clients avec d'autres prestataires de soins*.

Conséquences pour la pratique

Les employés de l'Aide et soins à domicile font preuve d'un haut niveau d'engagement au travail couplé à un profond épuisement émotionnel. *Ces résultats restent cependant meilleurs que ceux récoltés, par exemple, au sein des hôpitaux ou des établissements médico-sociaux (EMS)*. Les raisons de ces différences peuvent être multiples: par exemple, dans les soins à domicile, on peut travailler de manière plus autonome et plus flexible que dans d'autres organisations. Selon des recherches faites à l'étranger, les employés qui peuvent travailler de façon autonome sont plus engagés dans leur travail.

Deux problèmes principaux apparaissent comme facteurs de stress et peuvent avoir un impact sur la santé mentale des employés: *la pression du temps et le manque d'échange*. Au-delà de la question de la rémunération financière, le soutien qu'amène un bon leadership aux employés joue un rôle important, en les aidant par exemple à négocier des contrats et en leur permettant de fournir des soins de qualité. Un autre point de départ possible pour renforcer les ressources de travail serait de faciliter les discussions des situations des clients de l'ASD, aussi imprévisibles qu'elles soient. Des échanges réguliers au sein des soins à domicile permettent non seulement de renforcer le soutien social sur le lieu de travail, mais aussi d'établir une atmosphère propice à une bonne communication. Enfin, on peut également constater à quel point les conflits entre vie professionnelle et familiale sont un fardeau. Des modèles de travail favorables à la famille (flexibilité des horaires, temps partiel ...) pourraient réduire ces difficultés rencontrées par le personnel et donc leur charge de travail.

Limites de l'étude et conclusions

En raison de la conception de l'étude, les chercheurs n'ont pas pu prouver significativement les relations de causalité. L'échantillon de l'étude SPOT représente sept organisations suisses alémaniques, plus ou moins grandes, campagnardes et urbaines, issues de quatre cantons. Par conséquent, on peut appliquer ces résultats à des entreprises similaires en Suisse alémanique. Cependant, pour d'autres types d'entreprise ou simplement d'autres régions linguistiques, des recherches supplémentaires sont nécessaires. Puisque la participation à l'étude était volontaire, il est bien possible que les employés trop épuisés émotionnellement ou faiblement engagés professionnellement n'aient pas participé à l'étude. Ce qui signifierait que, globalement, les résultats reflètent davantage les éléments positifs présents sur le terrain.

Plus généralement, on peut dire que la qualité de l'environnement de travail joue également un rôle central dans les soins à domicile: la promotion d'un environnement de travail positif avec un soutien social et des échanges réguliers favorise le maintien en poste ainsi que la fidélité des professionnels au sein de l'institution. La réduction des conflits entre la sphère privée et professionnelle ainsi que l'aide pour faire face aux contraintes de temps sont les éléments clés pour réduire le risque d'épuisement. Enfin, le rôle de la direction de créer un environnement de travail positif est fondamental.

Nathalie Möckli, Institut des sciences infirmières de l'Université de Bâle

Sources:

1. Maslach, C., W.B. Schaufeli, and M.P. Leiter, Job burnout. Annual Review of Psychology, 2001. 52(1): p. 397–422.
2. Demerouti, E., et al., The job demands-resources model of burnout. Journal of Applied Psychology, 2001. 86(3): p. 499–512.