

Doctolib

Épuisement professionnel :

retrouver un juste

équilibre



Soignants et santé mentale : prendre le contre-pied

C'est l'un des enseignements phares de la crise sanitaire : la tension extrême qui caractérise la situation mentale des soignants. Si la mise en lumière a surtout concerné l'hôpital, l'exercice libéral n'est pas en reste.

Et le constat n'est pas nouveau : l'équilibre général dans la vie des soignants est un enjeu qui a fait surface après des années de latence.

Tandis qu'un grand nombre de professions médicales sont concernées, les causes et les manifestations de ces difficultés sont variées. Bonne nouvelle : les solutions aussi ! Dans cette étude, nous faisons état de la situation, et proposons des pistes d'amélioration pour le bien-être des soignants.

Sommaire

I.

Du surmenage au burn-out : le constat

p. 04

01. Une situation délicate depuis longtemps

p. 04

02. Covid : le coup de tonnerre

p. 06

II.

Vie professionnelle versus vie personnelle : quelles frontières ?

p. 07

01. Soignant : dépasser le sacerdoce

p. 07

02. Un décalage générationnel ?

p. 08

III.

Prendre soin de vous : les ressources

p. 09

01. Les initiatives officielles

p. 09

02. Les ressources

p. 09





I.

Du surmenage au burn-out : le constat

Les termes sont multiples pour percevoir le problème : surmenage, épuisement, voire burn-out lorsque la situation est critique... Peu importe le vocabulaire, c'est un constat que l'on fonde parmi toutes les catégories de soignants. Médecins généralistes ou spécialistes, kinésithérapeutes, chirurgiens-dentistes... Mille raisons peuvent expliquer cette situation chez les praticiens.

01.

Une situation délicate depuis longtemps

Les conséquences de l'épuisement professionnel peuvent être très sévères, voire dramatiques. Parmi les symptômes les plus fréquents, on parle de problèmes de mémoire et de concentration, de fatigue physique et mentale extrême, de dépression... Les signes qui peuvent évoquer un burn-out sont très nombreux et rendent le diagnostic de ce syndrome compliqué. Malgré cela, lorsque l'on interroge les soignants, les résultats sont clairs.



Les médecins sont dans l'œil du cyclone, et les chiffres doivent être posés : déjà en 2019, près d'un médecin sur deux souffrait d'épuisement professionnel, selon une [étude](#) de l'APHM.

Les causes de cet épuisement sont nombreuses et variées, parallèles aux fonctions et conditions de travail très diverses des médecins. Parmi les jeunes médecins et internes, par exemple, les tâches "ingrates", les gardes à répétition et les patients difficiles affleurent.

Plus généralement, selon cette [enquête](#) réalisée par Medscape en 2020, les raisons sont les suivantes :

Facteurs contribuant au burnout





Chez les **masseurs-kinésithérapeutes**, la situation n'est guère plus reluisante.

52.8 %

des kinés libéraux présentent des signes de burn-out.

C'est la CARPIMKO (caisse de retraite des kinés) qui l'affirme dans une [enquête](#) parue en 2021. Encore une fois, les sources d'épuisement sont nombreuses et aisément identifiables : un stress intense au quotidien, une amplitude et un volume horaires trop lourds, et une "paperasse" pesante. Au final, le quotidien des kinés s'en voit dégradé : lorsqu'on leur demande la note qu'ils donnent à l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle, ils l'évaluent en moyenne à 4,7/10.

Source : [Enquête](#) réalisée auprès de 118 kinésithérapeutes en septembre 2020.



Du côté des **chirurgiens-dentistes**, la situation est elle aussi critique. En 2018, l'Ordre National des Chirurgiens-Dentistes (ONCD) alertait sur la situation :

- 58 % des praticiens déclaraient avoir été touchés par "l'épuisement professionnel" ;
- 54 % éprouvaient une "perte d'accomplissement personnel" ;
- 73 % ressentait une "dépersonnalisation des relations avec les patients".

Plus grave encore, 14 % d'entre eux affirmaient avoir eu des pensées suicidaires.

Toujours selon l'ONCD, les facteurs de stress sont nombreux dans la pratique dentaire : complexités techniques, relations avec les patients, relations avec les services administratifs... L'enquête souligne par ailleurs que le rythme soutenu des équipes dentaires a souvent un impact négatif sur la performance professionnelle, la vie sociale et la vie familiale des praticiens. Ces difficultés concernent aussi largement les assistant(e)s dentaires, c'est l'objet de ce [témoignage](#).

Une pénurie qui frappe fort

Déserts médicaux ou zones "sous-denses" : deux termes pour une même situation qui touche à nouveau bon nombre de catégories de soignants. Dans les zones au maillage trop ténu, les patients sont trop nombreux pour les soignants présents, qu'il s'agisse des médecins, des chirurgiens-dentistes ou des kinés.

Les conditions d'exercice quotidien deviennent alors trop lourdes à porter : journées interminables, pression de l'accès aux soins, patients impatients... Avec, mécaniquement, une aggravation de la situation avec des soignants qui peuvent craquer, et désertier leur cabinet. Aujourd'hui, des mesures sont prises pour pallier ce maillage territorial insuffisant, entre disparition du numerus clausus, incitations financières pour l'installation dans une zone sous-dense, encouragements à la création de structures coordonnées... avec de grands espoirs pour les décennies à venir.

02.

Covid : le coup de tonnerre



La crise sanitaire liée au coronavirus est venue apporter une couche supplémentaire aux difficultés éprouvées par les soignants. Avec deux grands axes : surcharge de travail face à l'afflux de patients malades et risque encouru face au virus. À la clé : une surreprésentation du stress, et la menace du burn-out.

Une charge mentale liée à la crise sanitaire s'est aussi dévoilée : la continuité des soins. En plus de l'afflux de patients, il a fallu faire face à la difficulté de suivre ses patients atteints de maladies chroniques, réagir aux manquements quant aux opérations de dépistage, prioriser des patients les plus graves.... Une pression encore plus lourde sur les épaules des **médecins**.

Source : Données internes Doctolib



Les **kinés** ne sont pas en reste, encore une fois : fermeture des cabinets, participation aux soins des patients qui ont afflué en réanimation, prise en charge des patients "covid long", intensification du travail en kinésithérapie respiratoire, et écoute de patients souvent perdus ont pu causer du stress, voire du surmenage.. Une période particulièrement exigeante pour les kinés, et qui dure : en mars 2021, les kinés ont effectué en moyenne plus de 15 séances par jour !

Source : Données internes Doctolib

Les dentistes au creux de la vague

Les cabinets dentaires ont dû fermer, durant le premier confinement du printemps 2020. En plus de la perte de chiffre d'affaires et d'une baisse de moral prononcée, c'est la réouverture qu'il a fallu gérer avec une organisation sans faille et une patience nécessaire. Rattrapage des soins pour les patients, ajustement des plannings, temps supplémentaire passé à la désinfection... Les mois qui ont suivi la réouverture ont forcé les équipes dentaires à se réorganiser en profondeur.

Le Docteur Maxence Doco l'expliquait, en février 2021 : *"Le quotidien au cabinet a surtout changé en mai et juin, à la réouverture des cabinets. Il a fallu s'organiser pour aérer entre chaque patient, faire en sorte qu'il n'y ait jamais plus de trois personnes dans la salle d'attente, investir dans de nouveaux masques FFP2... Il faut noter que cela a eu aussi un impact conséquent sur le budget des cabinets."*





II.

Vie professionnelle versus vie personnelle : quelles frontières ?

L'activité professionnelle des soignants est particulièrement prenante. Mais comme tout un chacun, ceux-ci ont aussi une vie personnelle à mener ! Comment tout gérer de front ? Les frontières entre le pro et le perso existent-elles toujours pour les professionnels de santé aujourd'hui ? Dans quelle mesure cette porosité a-t-elle des conséquences sur la santé mentale des praticiens ?

01.

Soignant : dépasser le sacerdoce

Soigner : c'est la vocation des professionnels de santé, qui prend une place énorme dans leur quotidien. L'implication est nécessaire : on parle souvent de fonction sacerdotale pour les soignants, qui laissent une énergie considérable chaque jour au travail. On l'a vu, avec une démographie médicale très imparfaite, les professionnels de santé sont souvent forcés de prendre en charge un très grand nombre de patients. Parfois, des décisions s'imposent quand la coupe déborde :

44 %

C'est la proportion de médecins généralistes qui ne prennent pas de nouveaux patients, selon une enquête réalisée en 2019.

Source : [Que choisir, novembre 2019](#)

Le Docteur Zbar, médecin généraliste, en parlait en mars 2021 : *"Je ne prends pas de nouveaux patients. Ma patientèle est déjà très développée, il ne serait pas raisonnable de l'étendre. J'ai un rôle de médecin de famille, je me dois de bien m'occuper d'eux."* 71 % des médecins qui ne prennent pas de nouveaux patients évoquent en effet cette raison : un trop grand nombre de patients. Les chirurgiens-dentistes partagent aussi cet enjeu du refus ou de la limitation des nouveaux patients, notamment dans les zones sous-denses.

Dans le même temps, les soignants sont toujours tout en haut de l'estime des Français. En pleine crise sanitaire, 97 % de la population estimait que les soignants en étaient les héros. Mais cette confiance et cette admiration n'ajoutent-elles pas du poids sur les épaules des professionnels de santé ? L'engagement demandé aux soignants aujourd'hui dépasse le cadre de la prise en charge pour prendre une dimension d'accompagnement quasiment injonctive.

Source : [Baromètre Odoxa, mars 2021](#).





Vu d'Allemagne : quels modes d'exercice ?

L'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle est un challenge partagé de l'autre côté du Rhin. En Allemagne, les médecins de ville peuvent aussi être salariés ou libéraux, conventionnés ou non par leur caisse d'assurance maladie. Les médecins conventionnés signent un contrat, qui leur permet deux choix : 10 heures ou 20 heures par semaine avec les patients, en plus des tâches annexes. Par ailleurs, dans les cabinets de groupe, les médecins allemands peuvent s'ils le souhaitent partager leurs patients avec un autre médecin. Une flexibilité, en règle générale, qui facilite l'équilibre au quotidien.

02.

Un décalage générationnel ?



Les jeunes praticiens sont aujourd'hui clairs sur leurs souhaits : ils veulent pouvoir assurer leur mission de soins, sans sacrifier leur vie privée. S'occuper de soi, de sa famille, limiter le temps passé au cabinet... Voilà quelques-unes des exigences chez les jeunes ou futurs installés, et qui rejoignent deux tendances parallèles : le salariat et l'exercice de groupe, selon le Conseil National de l'Ordre des Médecins.

82 %

C'est la proportion d'internes pour qui l'équilibre horaire est déterminant dans le choix de leur installation.

Source : [Enquête jeunes médecins, CNOM 2019](#)

On retrouve cette tendance chez les médecins installés, et surtout chez les moins de 40 ans. Une jeune médecin généraliste le précisait dans [cet article](#) en novembre 2019 : *"Je crois que la vie d'un médecin de campagne d'il y a trente ans ne fait plus rêver personne ! Être appelé de jour comme de nuit, entièrement dévoué à ses patients, habiter au même endroit que le cabinet, rentrer à 22 heures, ne pas avoir de vie de famille... Personne n'accepterait un tel contrat de travail."*



Quant aux jeunes dentistes, ils ne sont pas en reste et affichent clairement leur volonté d'[équilibrer leur quotidien](#). Cet équilibre représente une motivation capitale dans leur choix d'installation notamment : le [salariat les tente toujours plus](#), tout comme l'exercice de groupe. Ce dernier est aussi nourri par la volonté de partager les investissements lourds qui pèsent sur l'activité dentaire.



C'est également valable chez les kinés : les [jeunes installés](#) ne souhaitent plus exercer comme leurs prédécesseurs. Un rythme trop soutenu, quasiment "à la chaîne" : la volonté aujourd'hui rejoint plutôt un métier toujours avec du soin, du sens, mais aussi une vraie qualité de vie associée. Camille Champavère, kinésithérapeute à Vénissieux, précise la rareté de celle-ci : *"Pouvoir travailler tranquillement, pratiquer comme on l'entend et ne pas avoir trop de contraintes, faire une pause, prendre le temps de soigner les gens en étant vraiment disponible pour eux, sans penser "il faut que je rappelle tel patient", "il faut que je m'occupe de mettre mes rendez-vous", "il faut que je fasse ma facturation"... Avoir du temps, dans notre boulot, c'est un luxe !"*





III.

Prendre soin de vous : les ressources

L'état mental des praticiens en France est très inégal, et l'épuisement menace souvent. Des solutions sont à la portée des professionnels de santé aujourd'hui : notre panorama.

01.

Les initiatives officielles

Des outils ont été mis en place afin d'accompagner les professionnels de santé, dès les premiers signaux de détresse. En premier lieu, la plateforme nationale de l'association **Soins aux professionnels de santé** (SPS) est disponible 24h/24 et 7j/7 pour tous les professionnels de santé au 0 805 23 23 36 ou via l'application mobile ASSO SPS. Des psychologues, des psychiatres et des médecins généralistes y sont à l'écoute pour vous soutenir, et vous accompagner. [L'association](#) propose aussi un catalogue de ressources pour améliorer la qualité de vie des praticiens.

La Haute Autorité de Santé a édité une fiche pratique concernant la conduite à tenir vis-à-vis de la souffrance des professionnels de santé, plus particulièrement dans le cadre de la crise sanitaire : [prévenir, repérer, orienter](#). Une source de conseils intéressante, notamment si vous identifiez un(e) collègue en détresse.

Lorsque la situation l'exige, les praticiens peuvent aussi se tourner vers des cliniques, afin d'y être pris en charge. Certaines sont même dédiées aux professionnels de santé qui souffrent de burn-out, [comme à Louhans](#), en Saône-et-Loire.

02.

Les ressources

Accepter d'être en difficulté, admettre que vous avez besoin d'aide sont des premiers pas vers le mieux-être.

Des outils peuvent vous être utiles :

- ☆ afin de savoir où vous en êtes, vous pouvez évaluer votre mal-être à l'aide du [test de Maslach](#) ;
- ☆ vous pouvez appliquer les [recommandations](#) d'une neuropsychologue, Marion Féron ;
- ☆ les fiches conseils de la plate-forme [Covid pressepro](#) abordent les différentes situations auxquelles vous pouvez vous trouver confrontés, particulièrement dans le cadre de la crise sanitaire ;
- ☆ la Binhas Global Dental School donne aussi ses [conseils](#) en cas de difficulté pour les chirurgiens-dentistes.

Il existe aussi des solutions dans votre quotidien :

Adapter son mode d'exercice :

Souhaitez-vous travailler en groupe, pour éviter la charge de la solitude ? Travailler comme salarié plutôt qu'en libéral, pour limiter le poids de l'administratif, notamment ? Les cabinets de groupe, les établissements de santé, les structures de soins coordonnées peuvent être des pistes intéressantes à suivre.

Flavio Bonnet, kinésithérapeute à Paris, en parle : *"Le quotidien des kinés est assez intense, 8h-20h, sur 4-5 jours, on voit des gens différents toutes les 30 minutes, l'attention est élevée en permanence. Pouvoir échanger avec ses collègues, parler des cas un peu particuliers, c'est aussi une façon de nous décharger de notre charge émotionnelle quotidienne. Ça nous soude."* Le Docteur Guez, médecin généraliste à Sainte-Foy-lès-Lyon et qui travaille en maison de santé pluriprofessionnelle (MSP), abonde en ce sens : *"On peut avoir tendance à être débordé par nos patients, et travailler à plusieurs, c'est quand même beaucoup plus reposant."*

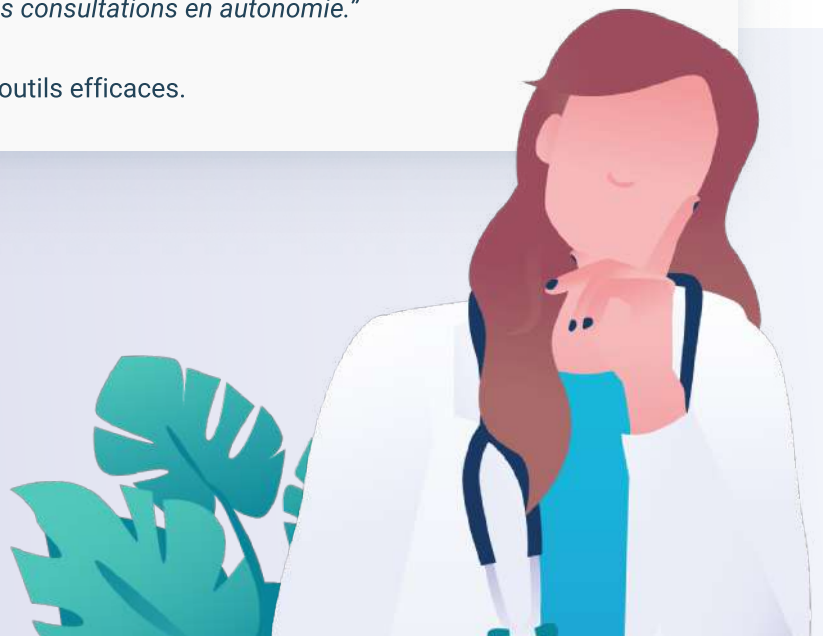
C'est aussi le ressenti de Raphaëlle, jeune chirurgienne-dentiste témoin d'une [vidéo](#) réalisée en 2018 par l'URPS de Nouvelle-Aquitaine : *"C'est très rassurant de se dire qu'en début de carrière on peut compter sur un peu d'aide dans un cabinet, on n'est pas seul."*

Le planning lui aussi peut être réorganisé, comme en témoignait le chirurgien-dentiste Rémy Sierocki en octobre 2020, après avoir mis en place les blocs de soin dans son agenda : *"L'épidémie a été une bonne excuse pour faire de la réorganisation au sein du cabinet - de ce point de vue, c'est une bonne chose ! On travaille autrement et cet "autrement" va s'installer dans la durée. En ce qui nous concerne, mes collègues et moi, notre rythme de travail aujourd'hui est moins dense, certes, mais on travaille mieux."*

Déléguer les tâches :

Êtes-vous prêt à vous appuyer sur des consœurs, des confrères, ou des collaborateurs pour assurer certaines tâches du quotidien, qui y prennent beaucoup de place ? Il existe des professions qui peuvent vous accompagner : infirmiers de pratique avancée, assistants médicaux, coordonnateurs... Le Docteur Favre, médecin généraliste à Lille, détaille son organisation : *"Je fais appel à un remplaçant le samedi matin, avec des créneaux de dernière minute uniquement. Cela me permet de mieux gérer mon temps de travail, tout en laissant l'opportunité à mes patients de bénéficier d'un suivi médical. J'ai aussi deux internes : je leur laisse quelques créneaux lorsqu'ils sont aptes à réaliser des consultations en autonomie."*

Des solutions qui peuvent être complétées par des outils efficaces.



S'appuyer sur les bons outils pour soulager le quotidien

S'organiser, optimiser le planning quotidien pour réduire la charge mentale des soignants ? C'est aussi le rôle des solutions Doctolib, avec en tête la prise de rendez-vous en ligne.

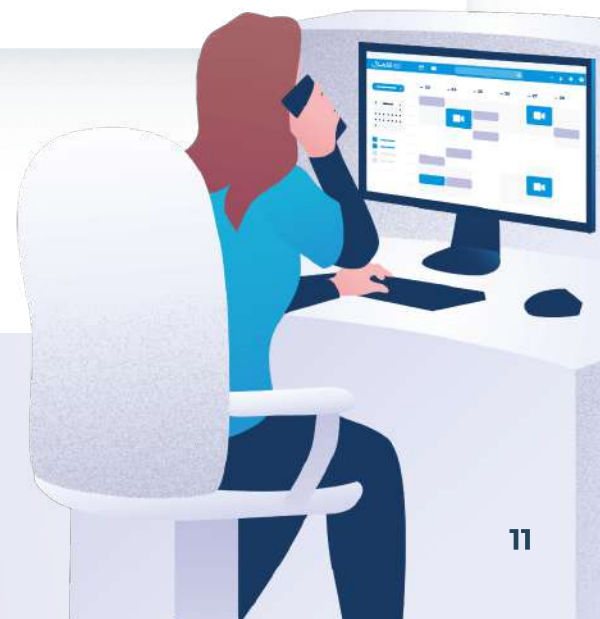
L'agenda Doctolib est en effet paramétrable selon vos souhaits, de façon très simple. Vous pouvez par exemple :

- **bloquer ou limiter les nouveaux patients** si vos plannings sont déjà bien remplis ;
- **réserver des créneaux pour les urgences**, en fonction de vos possibilités ;
- caler des créneaux avec les plages de temps adéquats pour vos soins, notamment lorsque vous consultez dans le cadre d'une spécialité ou d'un **plan de traitement** ;
- associer votre agenda à un **secrétaire médical ou un télésecrétariat**, afin de déléguer la gestion de votre planning de façon efficace ;
- mettre à disposition des **créneaux de téléconsultation** si votre activité le permet.

[En savoir plus l'agenda Doctolib](#)

Les informations-clé à retenir :

- > Les soignants sont dans une situation particulièrement tendue, qui touche toutes les professions de santé, libéraux comme salariés.
- > La crise sanitaire a joué un rôle de détonateur, révélant une maigre qualité de vie chez les soignants.
- > Les jeunes praticiens souhaitent aujourd'hui travailler différemment de leurs aînés, et conserver un bon équilibre entre leur vie personnelle et leur vie professionnelle.
- > Pour préserver la santé mentale des soignants, ceux-ci peuvent se tourner vers des personnes et outils qui peuvent limiter les risques et les difficultés.
- > La prise de rendez-vous en ligne via Doctolib aide à limiter la charge mentale des soignants.



Réduisez votre charge administrative et vos rendez-vous non honorés



Prise des rendez-vous en ligne par vos patients :

gagnez en moyenne 1h30 de temps par semaine, grâce à des rendez-vous pris en ligne directement pris en ligne par vos patients ou de nouveaux patients, en fonction de vos choix prédéfinis.



Envoi de documents :

partagez des documents de manière sécurisée, avec vos patients en 1 clic, ils les recevront directement sur leur compte Doctolib.



Adressage en ligne :

adressez vos patients à vos confrères sur des créneaux dédiés, directement depuis votre agenda Doctolib.



Rappels de rendez-vous :

réduisez de 60 % votre nombre de rendez-vous non honorés grâce à l'envoi automatique de SMS et emails de rappel.

Soyez moins sollicité et gérez simplement votre agenda



Réduction des appels des patients :

divisez par 2 les sollicitations de vos patients qui gèrent leurs rendez-vous de manière autonome, selon votre organisation, sur vos créneaux et motifs réservables en ligne.



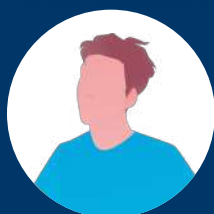
Agenda flexible et sur-mesure :

mettez en place des plages dédiées à certains patients (symptômes COVID), annulez ou modifiez vos rendez-vous en un seul clic.



Communication avec le patient :

prévenez automatiquement vos patients par SMS ou email d'une annulation, d'un retard ou des consignes liées à leur rendez-vous.



✉ Votre contact Doctolib

Pour en savoir plus sur Doctolib et échanger avec un expert, rendez-vous sur info.doctolib.fr/doctolib-patient

Steve Abou-Rjeily - 06 12 45 17 37