



La santé au travail des soignants dans les EHPA-EHPAD publics territoriaux des Côtes d'Armor

Plérin, le 7 octobre 2013



Introduction

La démarche

Contexte :

- Remontées de terrain faisant état de situations de souffrance au travail chez le personnel soignant des EHPA/EHPAD du département
- Lancement d'une réflexion sur cette thématique par la commission EHPAD

Objectif :

- Apprécier à un instant T les niveaux de bien-être et de stress au travail chez ces agents.

Les partenaires associés

- **Université Rennes 2**, UFR sciences humaines et sociales, CRPCC E.A., département de Psychologie
- **26 établissements d'accueil pour personnes âgées volontaires pour répondre à l'enquête**
 - Gestionnaires (élus et directeurs)
 - Agents soignants
- **Partenaires sociaux :**
 - CGT - CFTC
 - FO - CFDT
- **Partenaires institutionnels :**
 - Conseil Général
 - Agence Régionale de Santé

Rappels méthodologiques

- Une enquête menée sur la base du volontariat
- « Santé au travail » : volet psychologique uniquement
- Les agents concernés :
 - Cadres (dont IDE coordonnateurs), Infirmiers
 - Aides soignants / Aides médico-psychologiques
 - Assistants de soins en gériatrie
 - Agents sociaux « faisant fonction de soignants »
 - Autres métiers paramédicaux : psychologue, ergothérapeute, etc.
 - Remplaçants longue durée
- Garantie de l'anonymat et de la confidentialité des réponses
- Mise en place d'un groupe de travail dédié au Centre de Gestion
- Accueil d'une stagiaire étudiant la psychologie au travail

Contenu du questionnaire

- **7 échelles validées + les informations générales :**

Caractéristiques du travail (Karasek)

- « Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même): latitude décisionnelle
- « Mon travail est très bousculé » : demande psychologique

Soutien social (Caron)

- « Il y a des collègues qui me demandent de l'aide »
- Echelle de provisions sociales

Satisfaction au travail (Morgeson et Humphrey)

- L'aide et les conseils de mon supérieur » « Mon niveau de rémunération »
- « La qualité du contact avec les personnes âgées »

Stress et santé au travail (Maslach et Jackson, MBI)

- « Je me sens vidé(e) nerveusement par mon travail »
- « Je crains que mon travail ne m'endurcisse »

Les émotions au travail (Brotheridge et Lee)

- Travail émotionnel : « Je cache dans certaines situations mes vrais sentiments »
- Exigences : « Je dois cacher ma peur quand une personne se montre menaçante »

Affectivité (Watson, PANAS scales)

- « Enthousiaste » « nerveux(se) » « contrarié(e) », « fier(e) »

Informations générales

- sexe, âge, situation familiale, nombre d'enfants, diplôme, situation administrative, métier, horaires de travail, le temps de travail...

Résultats

Taux de retour

Pour rappel

- 26 structures volontaires pour l'enquête (sur 74 établissements territoriaux dans le 22)
- L'ensemble du territoire départemental représenté

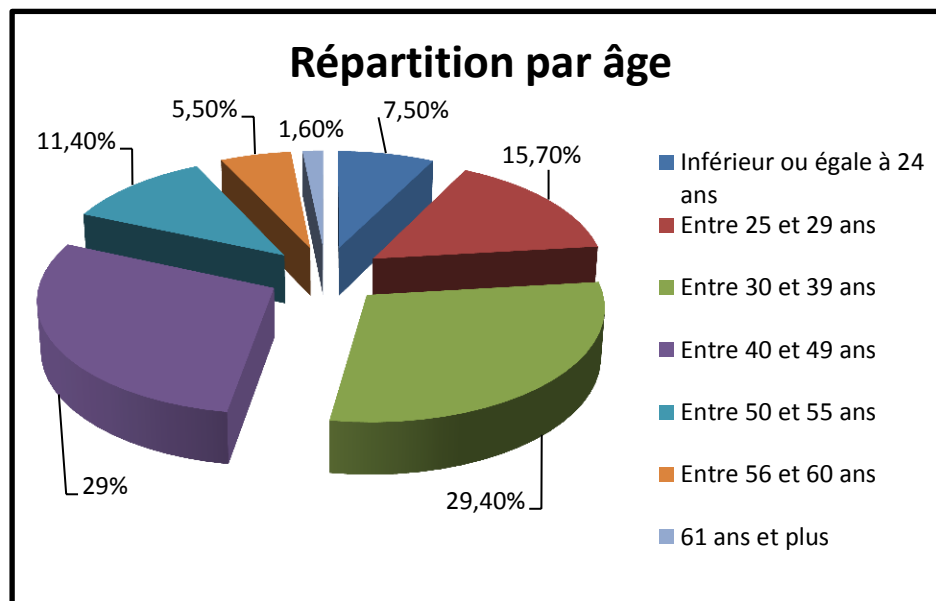
- **661 questionnaires distribués**
- **Les taux de retours :**
 - 277 questionnaires retournés
 - taux de retour total = 41,9%
 - 273 exploitables
 - taux de retour exploitable = 41,3%

Profil de l'échantillon

Données sociodémographiques (1/2)

- **sexe :**
 - 256 femmes → 95,9%
 - 11 hommes → 4,1%

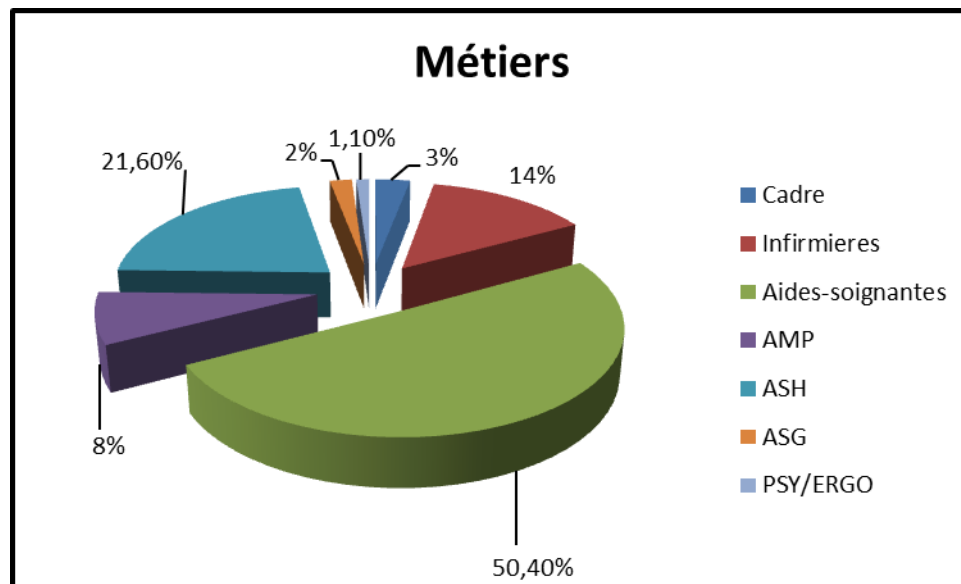
- **Âge :**



Données sociodémographiques (2/2)

- **Métiers**

- 8 cadres
- 133 AS
- 57 ASH
- 3 autres (psychologues, ergothérapeutes)
- 37 IDE
- 21 AMP
- 5 ASG



Horaires des agents de l'échantillon

- Effectifs des soignants selon leurs horaires :

Horaires	Effectifs	Pourcentage
Fixes	50	18.5%
Variables	168	62.5%
Travail de nuit	51	19%
Total	269	100%

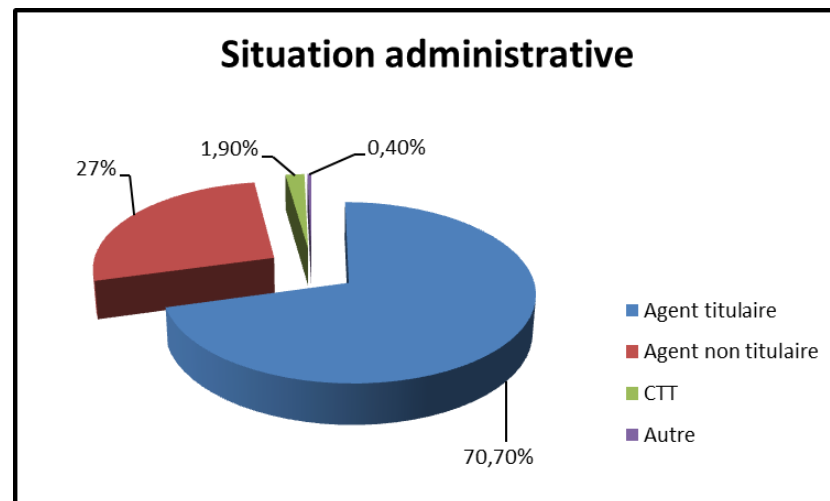
- Horaires selon les métiers :

	Cadre	Infirmières	AS	AMP	ASH
H fixes	5	10	15	7	8
H variables	2	24	91	11	37
Travail de nuit	0	3	26	3	12

Situations administratives et temps de travail des agents

- **Lien « situation administrative –métier »**

- 51% des IDE sont contractuelles
- 87% des cadres sont titulaires
- 76% des AS sont titulaires
- 85% des AMP sont titulaires
- 60% des ASH sont titulaires



- **Temps de travail des agents**

- 67,4% des sujets de l'échantillon ont un poste à temps complet
- 32,6% des sujets de l'échantillon sont à temps non complet

Niveaux de formation des agents

Cf. détails dans les tableaux en annexes 1 et 2

- **44 %** des agents ont un niveau de formation **CAP/BEP/BEPC** : la majorité des ASH et la moitié des AS
 - **29,1 %** des agents ont un niveau de formation **BAC** : la moitié des AS
 - **23,8 %** des agents ont un niveau de formation **égal ou supérieur à un BAC + 2** : les IDE et les cadres
- ➔ **Forte professionnalisation des équipes** : seulement 3,1 % des agents de l'échantillon sont « sans diplôme »

Analyse des résultats

Latitude décisionnelle & demande psychologique

L'outil de mesure des conditions de travail (1/2)

- **Le modèle « Karasek » (1979)**
 - Un des modèles les plus utilisés dans les recherches sur la santé au travail
- **Il traite deux dimensions importantes pour la santé au travail :**
 - La latitude décisionnelle
 - La demande psychologique

Le questionnaire « Karasek » :

- 18 items (9 items par dimension) : page 2 du questionnaire

L'outil de mesure des conditions de travail (2/2)

Définition des termes :

La demande psychologique : charge mentale

La quantité de travail, son intensité et son caractère plus ou moins morcelé tels qu'ils sont ressentis par les soignants

La latitude décisionnelle : sentiment d'autonomie et de prise de décision

Les marges de manœuvre que le soignant pense avoir pour prendre les décisions dans son travail, ainsi que les possibilités d'utiliser et de développer ses compétences

Scores latitude décisionnelle et demande psychologique

La demande psychologique :

*La moyenne des agents (de notre échantillon) en demande psychologique = **23.38**.*

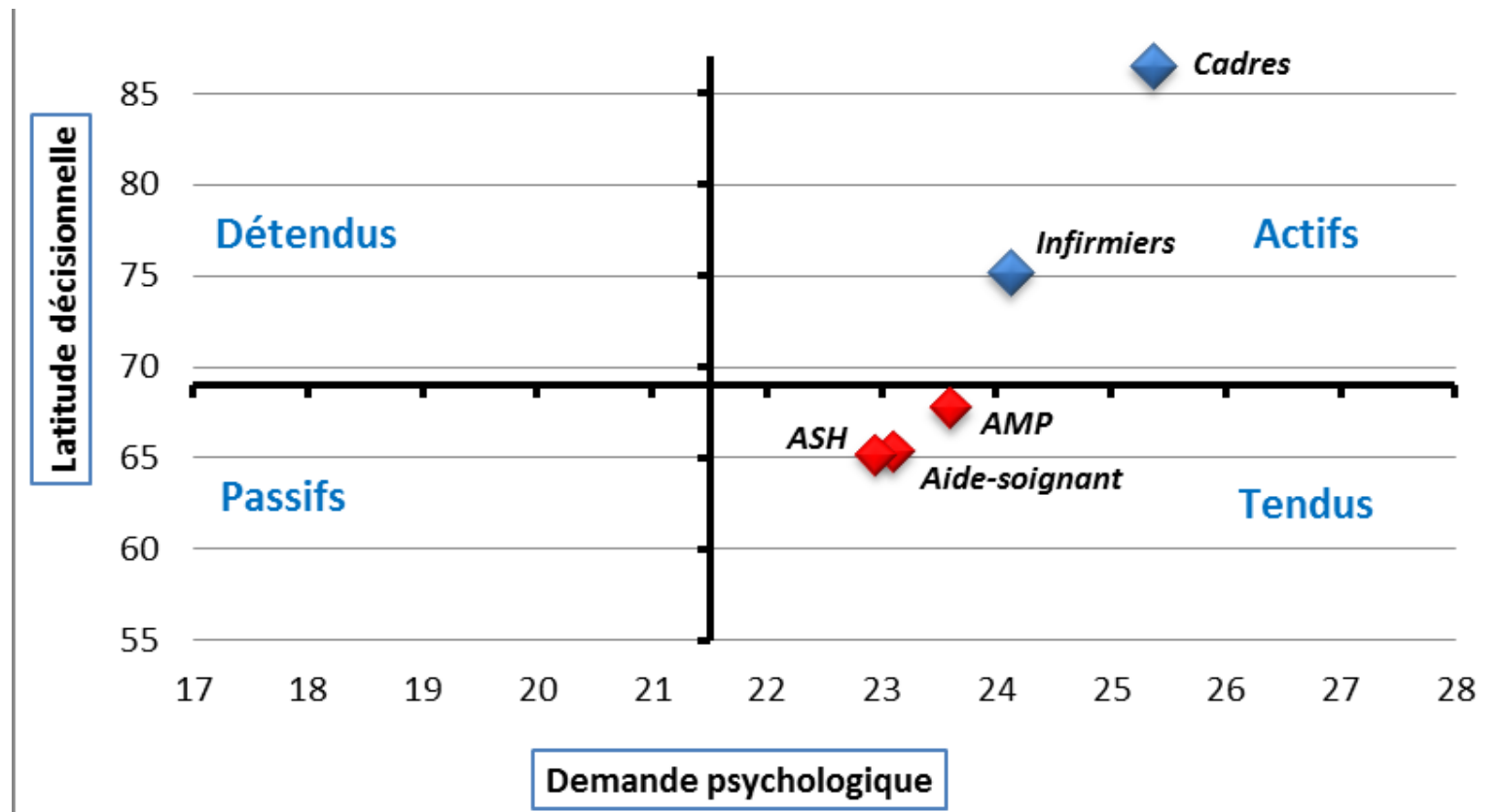
Si score supérieur à 20 = forte charge mentale.

La latitude décisionnelle :

*La moyenne des agents (de notre échantillon) en latitude décisionnelle = **67,78**.*

Si score inférieur à 71 = faible sentiment d'autonomie dans les tâches réalisées au travail..

Quadrant : latitude décisionnelle et demande psychologique par métier



Latitude décisionnelle et diplômes

Avec le logiciel SPSS, un test statistique a montré un lien entre latitude décisionnelle et les diplômes des agents

Il y a des différences selon les diplômes pour les scores en latitude décisionnelle :

- La majorité des agents sans diplôme, ayant un CAP/BEP/BEPC ou ayant un BAC déclarent avoir une faible latitude décisionnelle
- Seulement la moitié des agents ayant un diplôme de niveau BAC +2 déclarent avoir une forte autonomie dans leur travail
- La majorité des agents ayant un diplôme supérieur à BAC+2 déclarent avoir une forte latitude

Prévalence de l'épuisement professionnel

Mesure de l'épuisement professionnel

- **Le MBI : « Maslach Burnout Inventory »**

C'est un outil de calcul du niveau/degré d'épuisement professionnel

- **Trois dimensions :**

- **L'épuisement émotionnel : manque de ressources / perte d'énergie**

Un état de fatigue qui peut se manifester tant au niveau physique, qu'émotionnel ou cognitif.

- **La dépersonnalisation : désinvestissement relationnel / repli sur soi**

Une réponse négative envers autrui, une mise à distance envers les résidents, les collègues etc.

- **L'accomplissement personnel : c'est l'évaluation personnelle de son travail, de son sentiment de compétence, de succès et/ou d'efficacité. On peut le comparer à l'épanouissement (ou non) au travail des agents.**

Calcul de la prévalence du Burnout

Score de Burnout	Epuisement émotionnel	Dépersonnalisation	Accomplissement personnel
Burnout bas	< 17	< 5	> 40
Burnout modéré	18 → 29	6 → 11	34 → 39
Burnout sévère	> 30	> 12	< 33

➔ Il n'y a pas de score sans « burnout »

C'est une échelle initialement créée pour les métiers de relations d'aide avec comme postulat de départ qu'il s'agit de métiers en **relation avec l'humain**, engagés émotionnellement, humainement exigeants

Les 3 niveaux de Burnout

Burnout bas : des contraintes diverses dans le métier mais les agents font face à la situation.

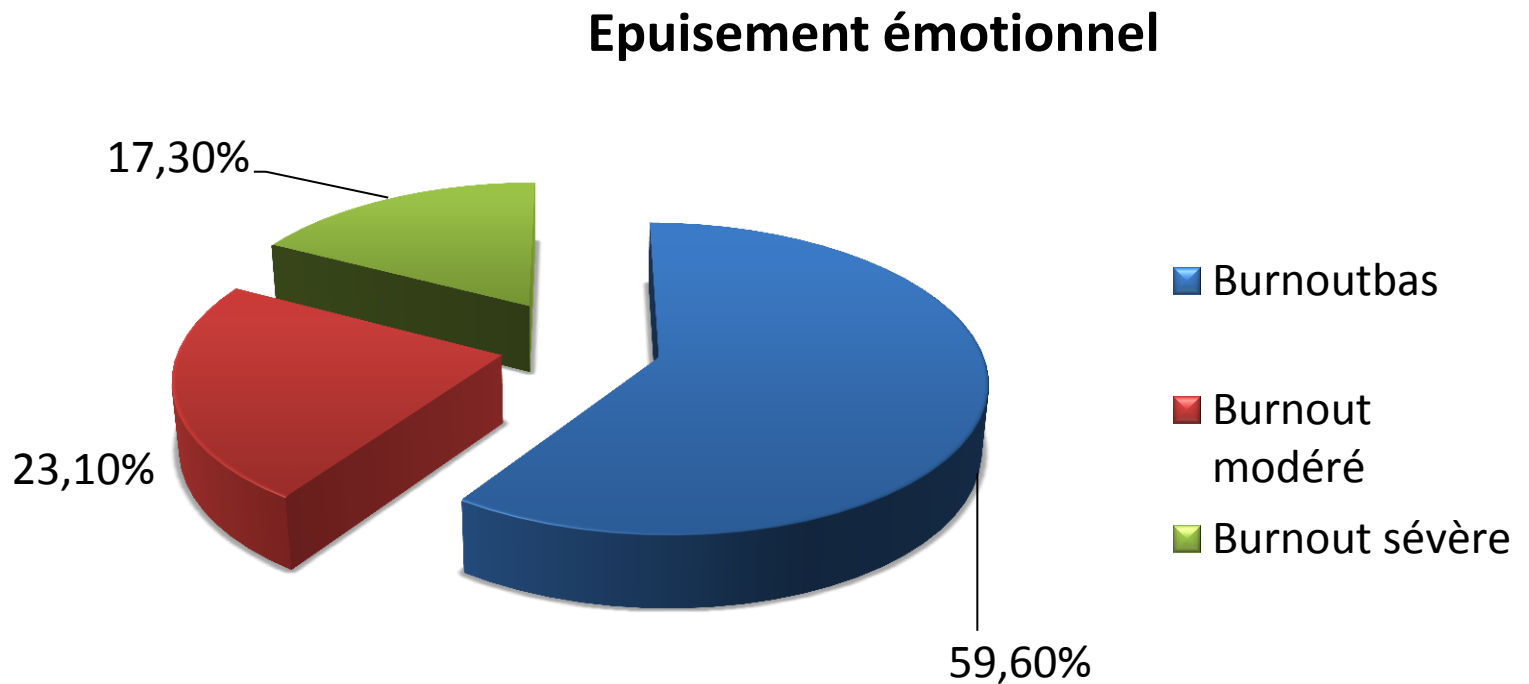
Il y a des facteurs de stress comme pour les autres agents mais pas d'épuisement avéré : la balance n'est pas encore en négatif

Burnout modéré : début de difficultés à faire face aux facteurs de stress = synonyme de début d'épuisement

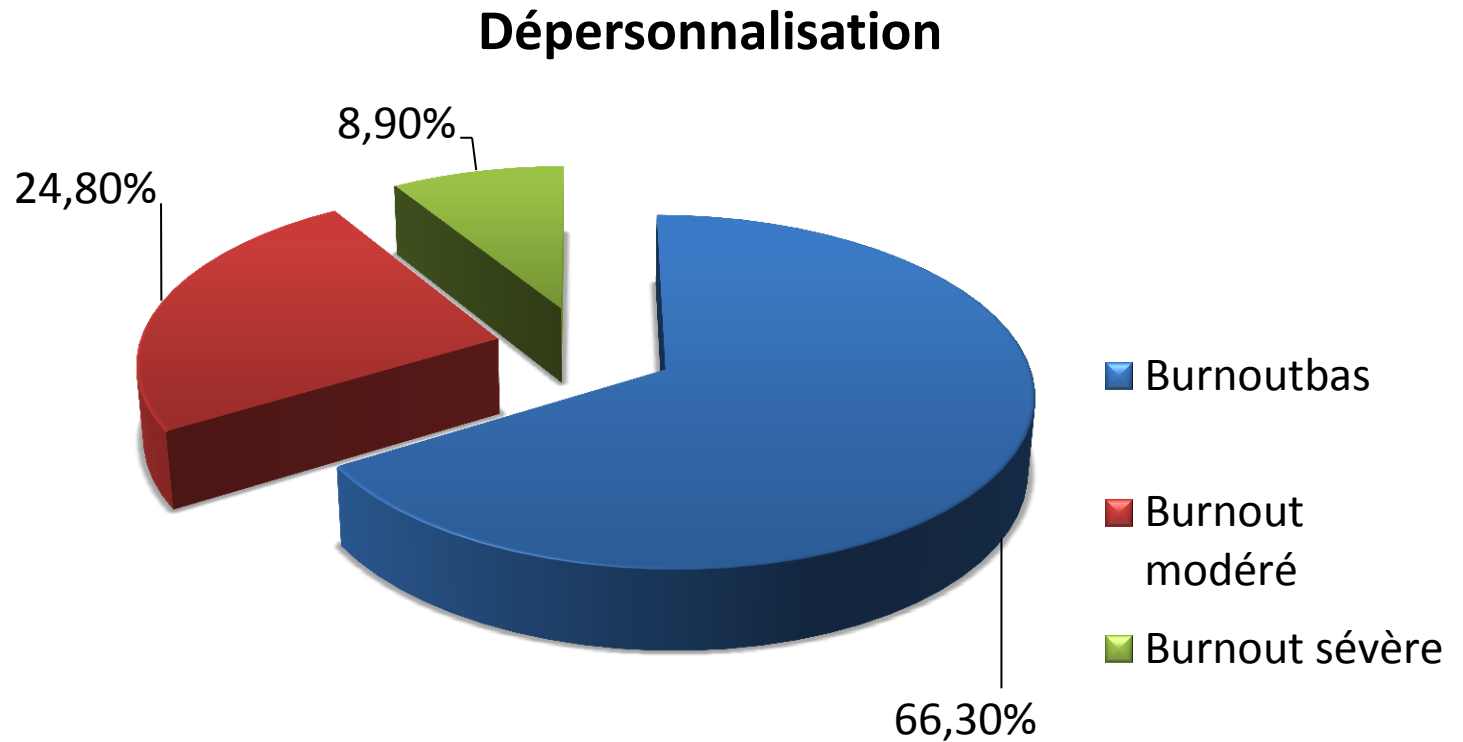
Burnout sévère : les agents sont épuisés = perte des ressources physiques, psychologiques.

Etat de saturation au travail, l'agent n'arrive plus à faire face.

Scores épuisement émotionnel

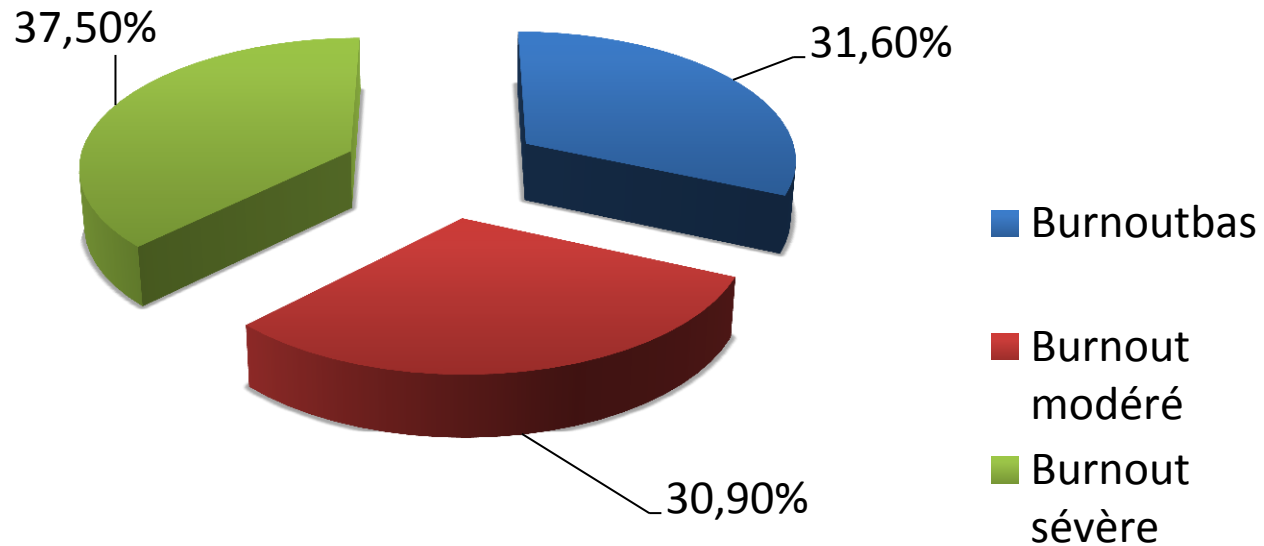


Scores dépersonnalisation



Accomplissement personnel

Accomplissement personnel



Prévalence de l'épuisement professionnel

- Résultats de l'enquête :

Score de Burnout	Epuisement émotionnel	Dépersonnalisation	Accomplissement personnel
Burnout bas	162/272 (59.6%)	178/270 (66.3%)	81/256 (31.6%)
Burnout modéré	63/272 (23.2%)	67/270 (24.8%)	79/256 (30.9%)
Burnout sévère	47/272 (17.3%)	24/270 (8.9%)	96/256 (37.5%)

Moyenne en épuisement professionnel : 17,27
Moyenne en dépersonnalisation: 4,58
Moyenne en accomplissement personnel : 35,26

Résultats d'une enquête réalisée en Ile et Vilaine

- 109 salariés d'EHPAD en 2012

Pourcentages (et effectifs) obtenus dans notre échantillon

	EE	D	AP
Burnout bas	56,9% (62)	60,6% (66)	19,3% (21)
Burnout modéré	26,6% (29)	29,4% (32)	27,5% (30)
Burnout élevé	11,9% (13)	10,1% (11)	53,2% (58)

Tableau extrait d'une communication de Michinov, E., Dodeler, V. & Rouxel, G. (2013).
Bien-être des soignants en gériatrie : Etude des déterminants liés aux conditions de travail, aux relations entre collègues,
et à la gestion émotionnelle des soignants. *Séminaire interdisciplinaire « Les expressions culturelles et les formes sociales du Bien-être »*.

La satisfaction au travail

La satisfaction professionnelle globale

- Moyenne de satisfaction sur les douze items : 4.95/7 (64.4/91)

	Effectifs	Pourcentages
Insatisfait	29	10.7%
Indécis	97	35.7%
Satisfait	146	53.7%
TOTAL	272	100%

insatisfait = réponses 1,2, 3

indécis = réponse 4

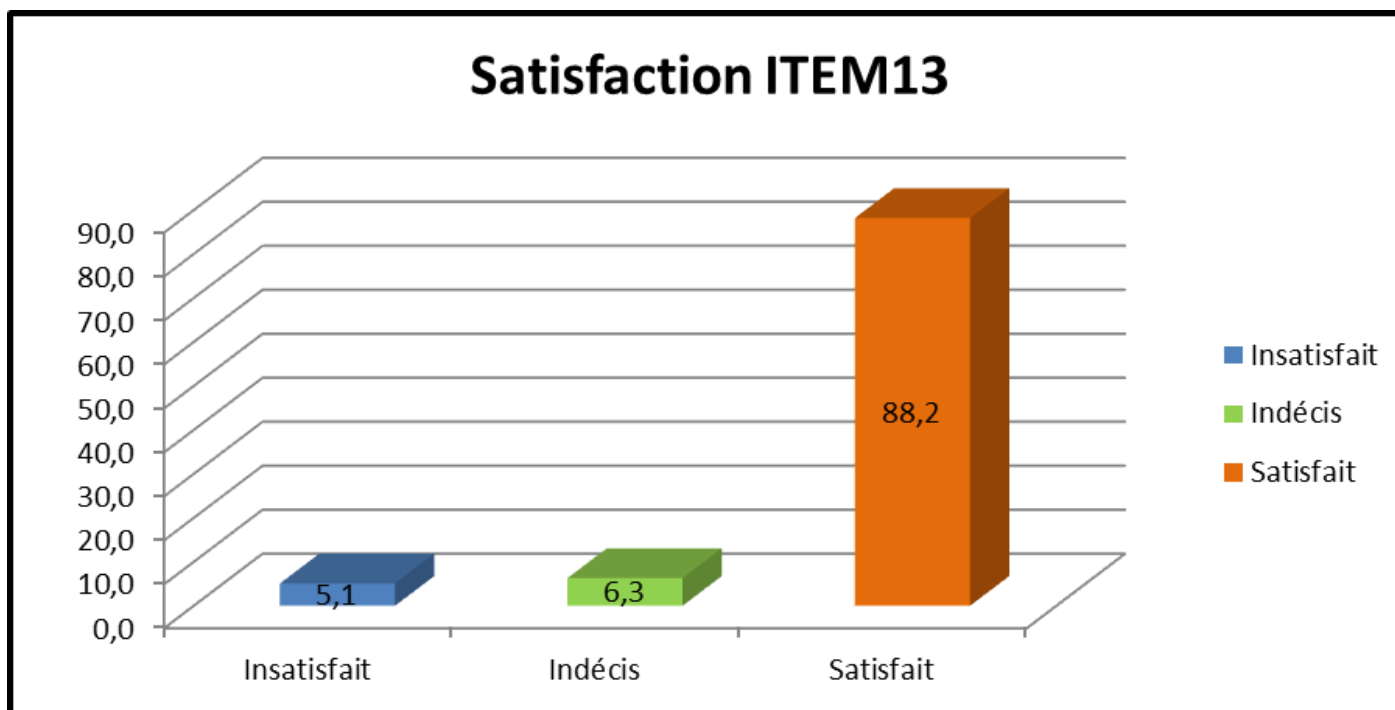
satisfait = réponses 5,6,7

La satisfaction au travail pour chaque item (3/4)

	<i>Insatisfait</i>	<i>Indécis</i>	<i>Satisfait</i>
1. La sécurité de mon emploi	12.1%	12.1%	75.4%
2. Mon niveau de rémunération	64.3%	8.5%	27.2%
3. Les tâches que j'ai à accomplir dans mon travail	11.7%	7.4%	80.9%
4. L'équité et le respect de mon supérieur	20.6%	14.3%	65.1%
5. Le sentiment d'épanouissement que j'éprouve dans mon travail	15.8%	9.2%	75%
6. L'aide et les conseils de mon supérieur	23.2%	17.3%	59.6%
7. Le niveau d'autonomie que j'ai dans mon travail	7.7%	8.8%	83.5%
8. La perspective d'un avenir sûr dans cet établissement	16.2%	25.4%	58.5%
9. La qualité globale de mon encadrement	21%	13.6%	65.4%
10. La qualité des soins apportés aux personnes âgées	17.3%	5.9%	76.8%
11. La qualité des contacts avec les personnes âgées	11.4%	2.9%	85.7%
12. La qualité du travail au sein de mon équipe	9.2%	4.4%	86.4%
Total effectifs	100%	100%	100%

Analyse par dimensions de satisfaction

- **Item 13** : d'une façon générale, êtes-vous satisfait de votre travail?



insatisfait = réponses 1,2, 3

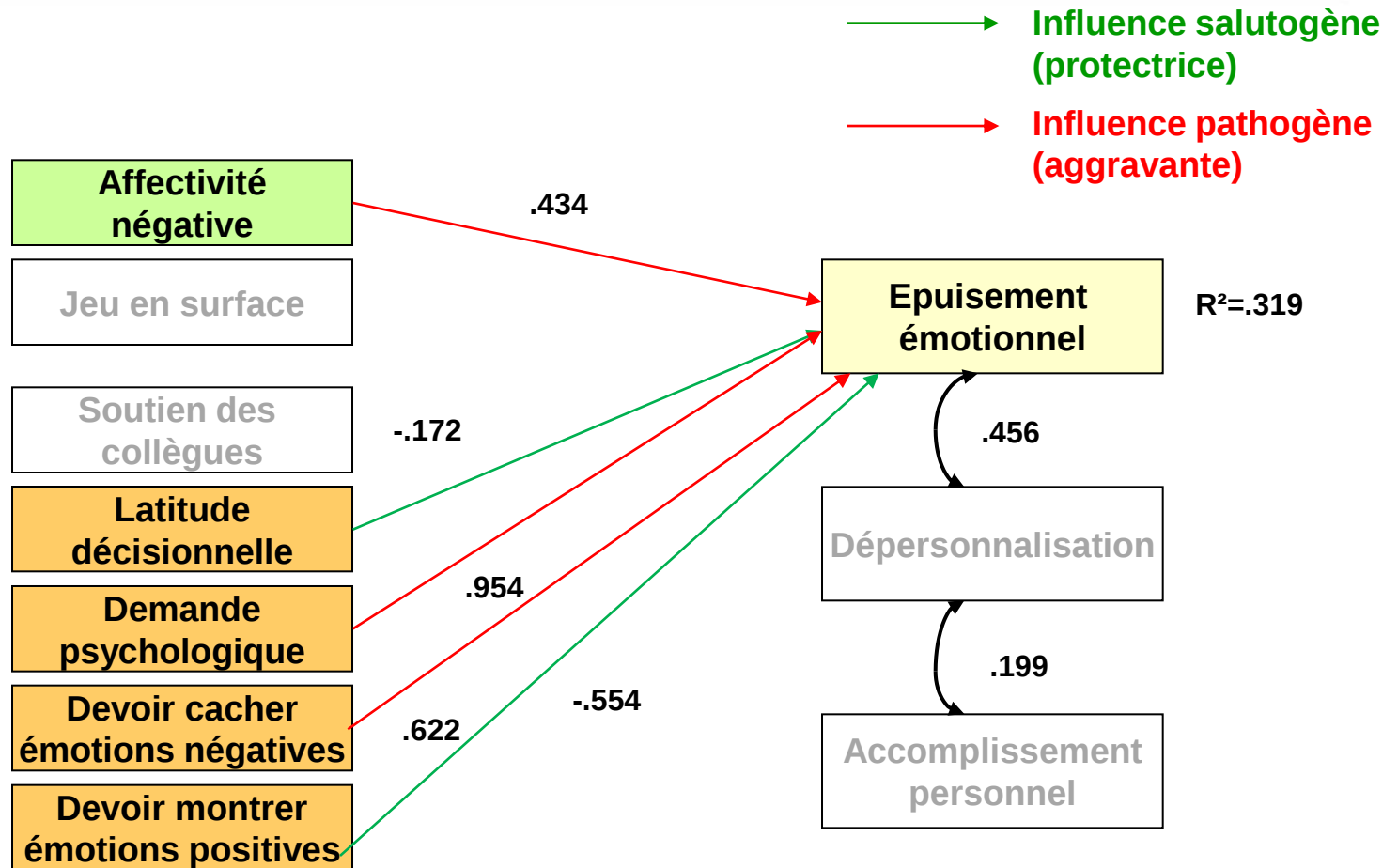
indécis = réponse 4

satisfait = réponses 5,6,7

Les prédicteurs

Les prédicteurs du burnout

Prédicteurs de l'épuisement émotionnel



Ce que l'on retient pour l'épuisement émotionnel :

2 variables salutogènes (protectrices) :

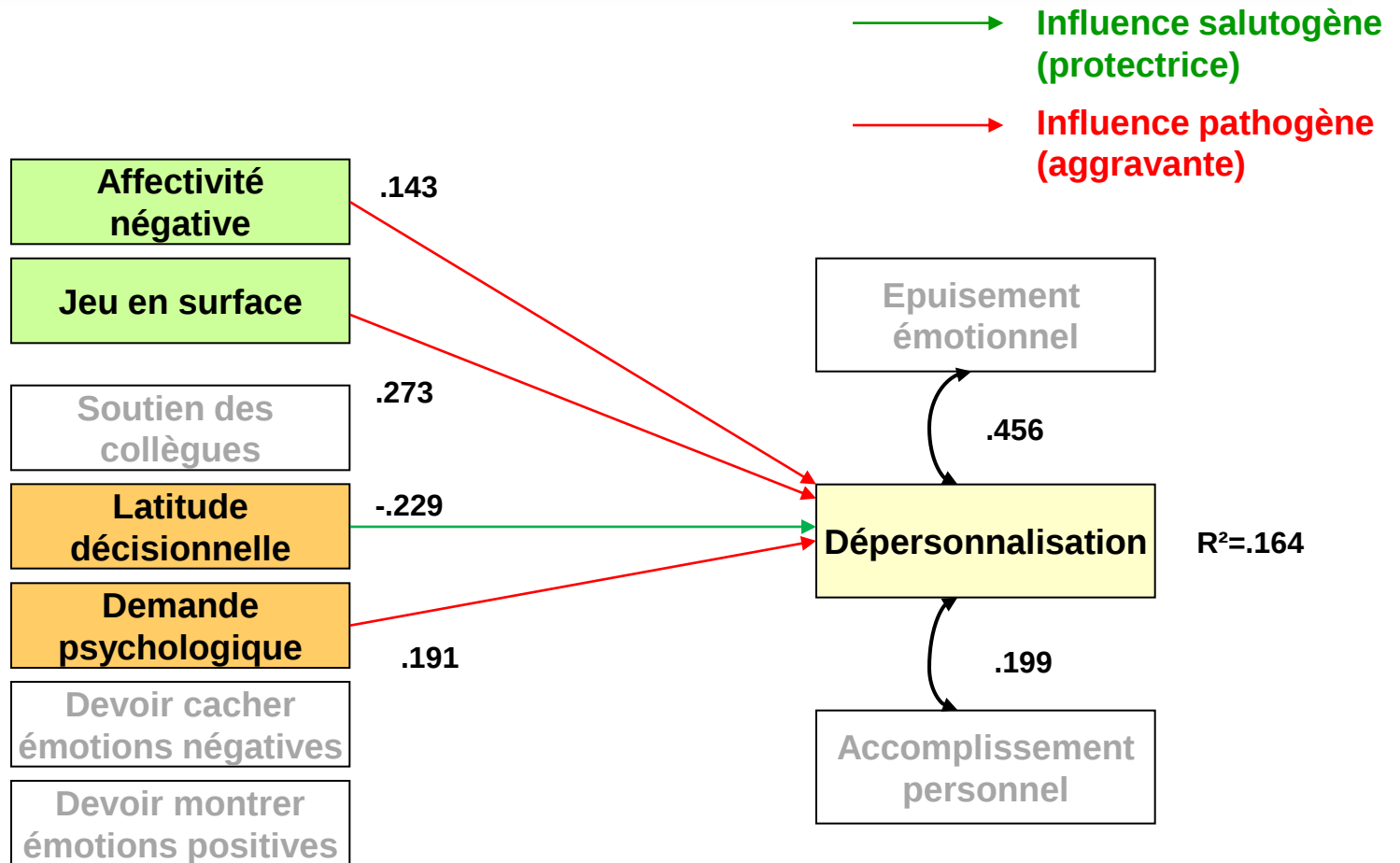
-  La latitude décisionnelle (sentiment d'autonomie, de marges de manœuvre, de prise de décision)
-  Devoir montrer des émotions positives

3 variables pathogènes (aggravantes) :

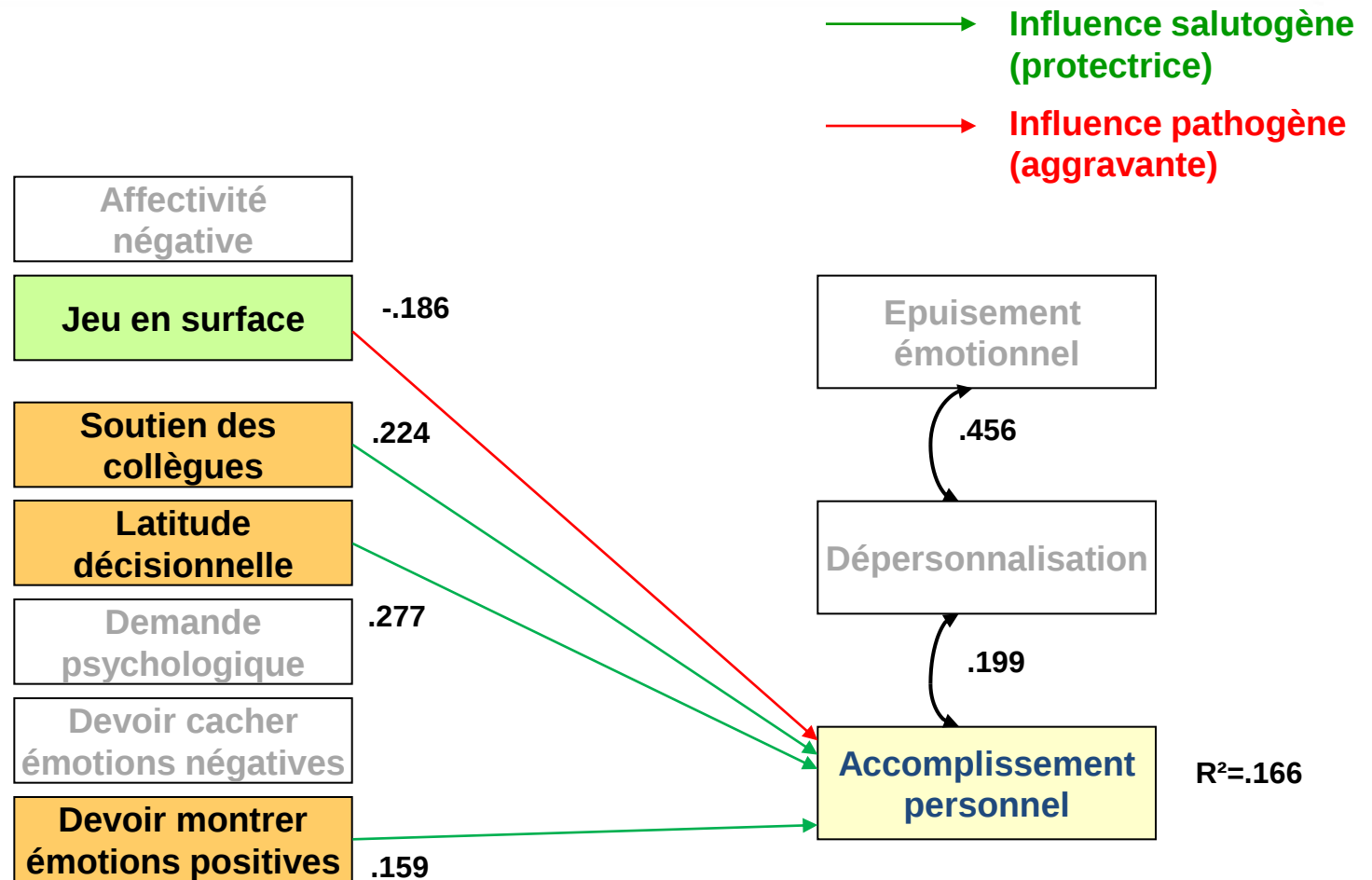
-  La demande psychologique (charge mentale)
-  Devoir cacher des émotions négatives
-  Affectivité négative (se décrire en utilisant des termes négatifs)

Ces cinq variables correspondent aux leviers d'actions potentiels pour agir sur l'épuisement émotionnel des soignants.

Prédicteurs de la dépersonnalisation

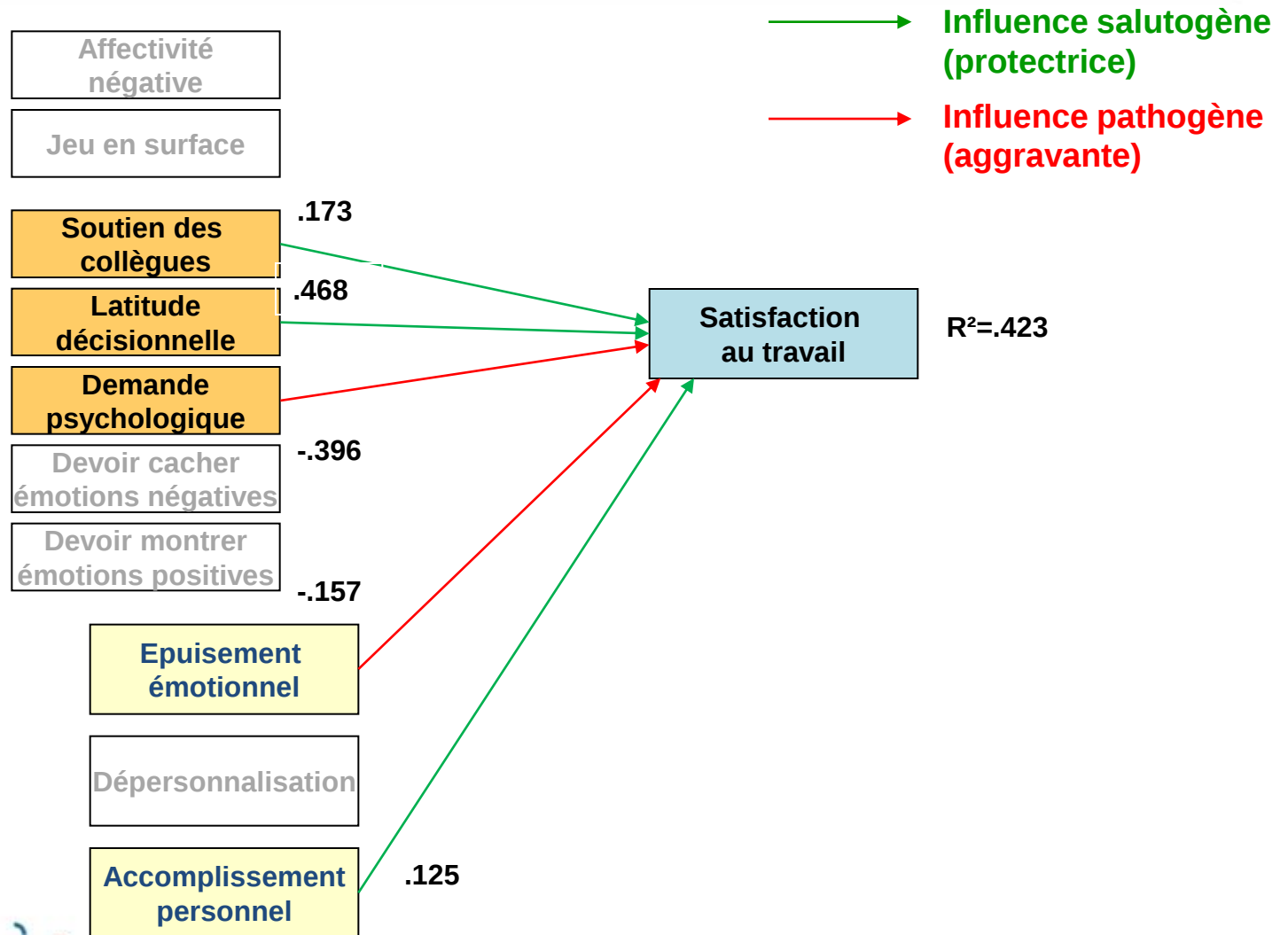


Prédicteurs de l'accomplissement personnel



Les prédicteurs de la satisfaction au travail

Prédicteurs de la satisfaction



Discussion

Annexe 1 :

Niveaux de formation des agents

Diplôme	Effectifs	Pourcentage
Sans diplôme	8	3.1%
CAP/BEP/BEPC	115	44.1%
BAC	76	29.1%
BAC+2	26	10%
>BAC+2	36	13.8%
TOTAL	261	100%

Annexe 2 :

Lien niveau de formation / métiers

métiers	Sans diplôme	CAP/BEP/ BEPC	BAC	BAC + 2	Sup BAC + 2
Cadre				1 (12,5%)	7 (87,5%)
IDE				13 (35%)	24 (65%)
AS	2 (1,6%)	62 (48,4%)	57 (44,5%)	5 (3,9%)	2 (1,6%)
AMP		12 (60%)	7 (35%)	1 (5%)	
ASH	5 (8,9%)	36 (64,3%)	11 (19,6%)	3 (5,4%)	1 (1,8%)
ASG		3 (60%)		2 (40%)	

ANNEXES

Quels liens entre les
variables?

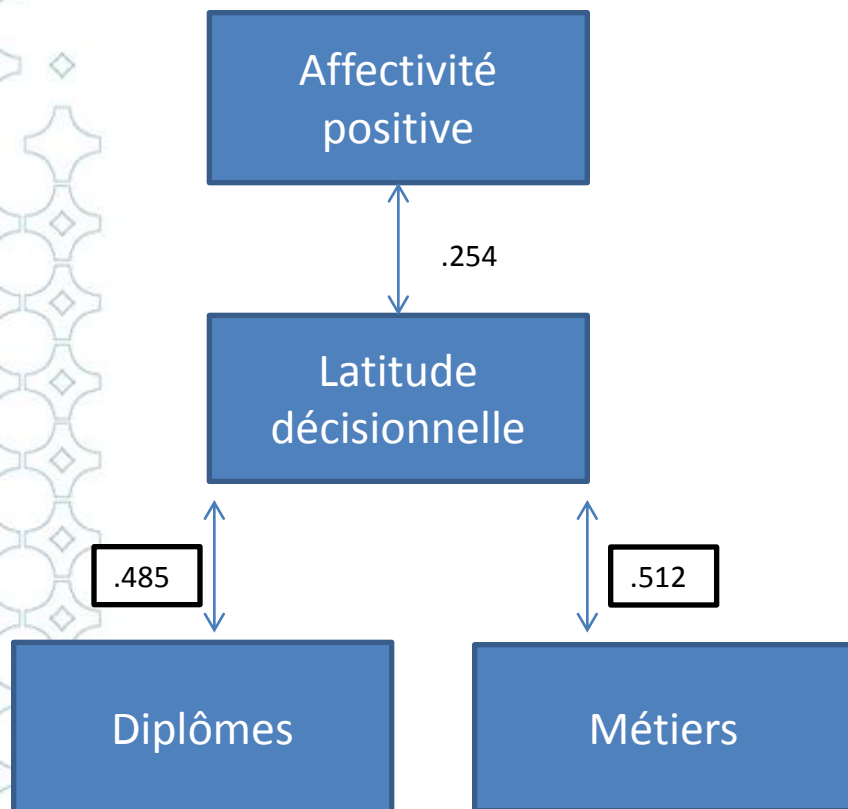
Annexe 3 :

Latitude décisionnelle, demande psychologique

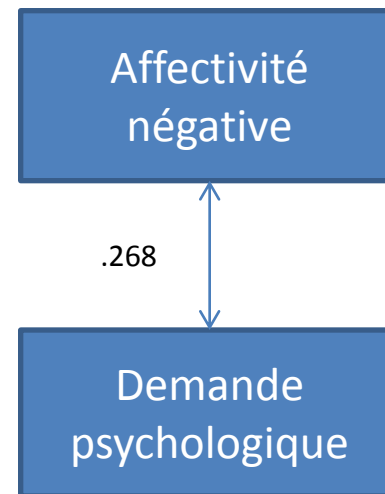
Cf. annexe 3 bis : schéma LD /DP

- Plus il y a d'autonomie (LD), plus les agents se décrivent en utilisant des adjectifs positifs (AfP)
- Plus les agents sont diplômés, plus ils déclarent avoir de l'autonomie (LD)
- Plus la charge mentale est élevée (DP), plus les agents auront tendance à utiliser des adjectifs négatifs (AfN) pour se décrire

Annexe 3 bis : Schéma récapitulatif LD/DP



- ***Autonomie liée à l'affectivité positive, aux diplômes et métiers (et inversement)***



- ***Charge mentale liée à l'affectivité négative (et inversement)***

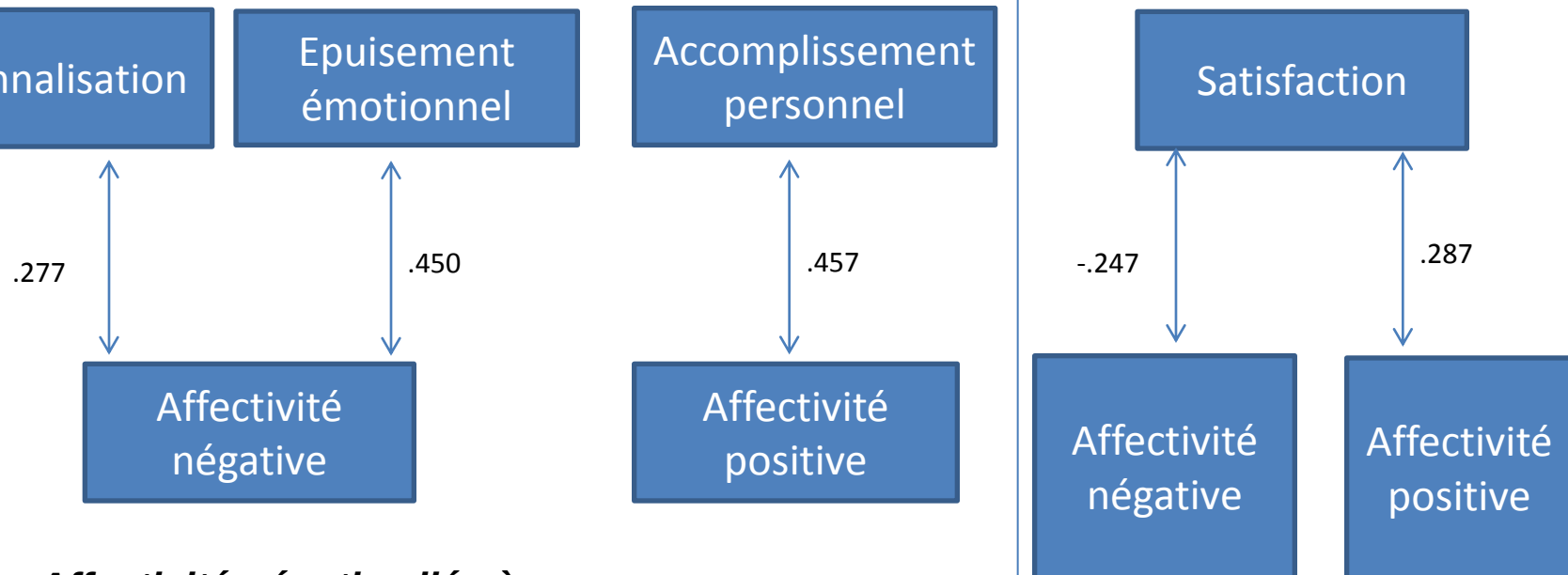
Annexe 4 :

Les 3 dimensions du burnout et satisfaction

Cf. annexe 4 bis : schéma BO / S

- Plus les agents sont épuisés (EE), plus ils ont tendance à se décrire avec des adjectifs négatifs (AfN)
- Plus les agents mettront de la distance avec les résidents (D), plus ils auront tendance à se décrire avec des adjectifs négatifs (AfN)
- Plus les agents se sentent accomplis dans leur travail (AP), plus ils auront tendance à se décrire avec des adjectifs positifs (AfP)
- Plus les agents seront satisfaits de leur travail, plus ils auront tendance à utiliser des termes positifs (AfP) pour se décrire
- Moins les agents seront satisfaits de leur travail, plus ils auront tendance à utiliser des termes négatifs (AfN) pour se décrire

Annexe 4 bis : Schéma récapitulatif BO/S



- ***Affectivité négative liée à l'épuisement et à la dépersonnalisation (et inversement)***

- ***Affectivité positive liée à l'accomplissement personnel (et inversement)***

- ***Satisfaction liée à l'affectivité positive et négative***

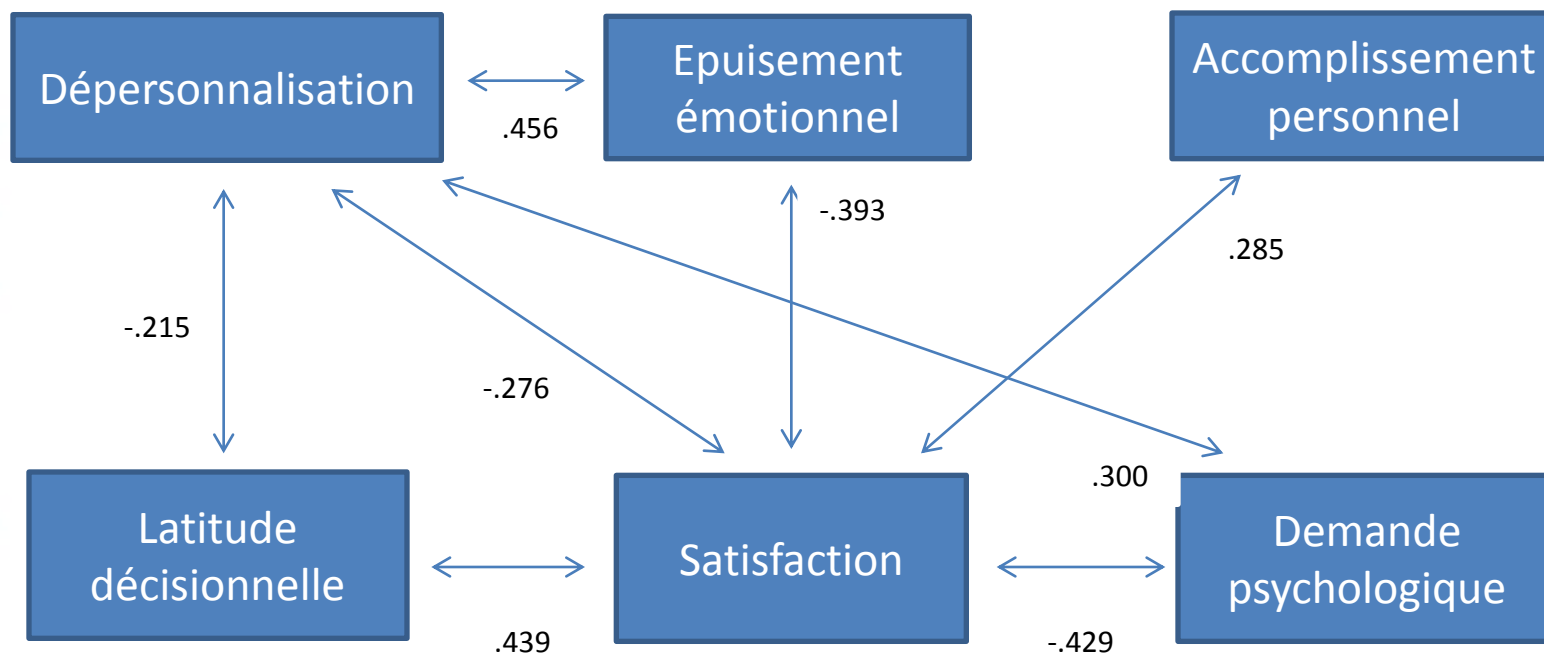
Annexe 5 :

Liens entre les grandes variables de l'enquête

Cf. annexe 5 bis : grandes variables de l'enquête

- Plus il y a d'autonomie (LD) plus il y a de satisfaction
- Plus il y a d'autonomie (LD), moins il y a de mise à distance (D)
- Moins il y a de charge mentale (DP) plus il y a de satisfaction
- Moins il y a de charge mentale (DP), moins il y a de mise à distance (D)
- Moins il y a d'épuisement (EE), plus il y a de satisfaction
- Plus il y a de satisfaction, moins il y a de mise à distance (D)
- Moins il y a d'épuisement (EE), moins il y a de mise à distance (D)
- Plus il y a d'accomplissement (AP), plus il y a de satisfaction

Annexe 5 bis, schéma récapitulatif : Liens entre les grandes variables de l'enquête



Annexe 6.1 :

Gestion des émotions/burnout/satisfaction (1/2)

Cf. annexe 6 bis : schéma récapitulatif

- Plus les agents seront amenés à exprimer une émotion différente de celle vraiment ressentie (JS), plus ils mettront de distance envers les résidents (D)
 - Plus les agents sont amenés à exprimer une émotion différente de celle vraiment ressentie (JS), plus ils seront en épuisement (EE)
 - Plus les agents sont amenés à changer l'expression de leurs émotions (JS), plus ils produisent d'efforts pour faire évoluer leur ressenti (JP)
- ➔ + jeu en surface + jeu en profondeur

Annexe 6.2 :

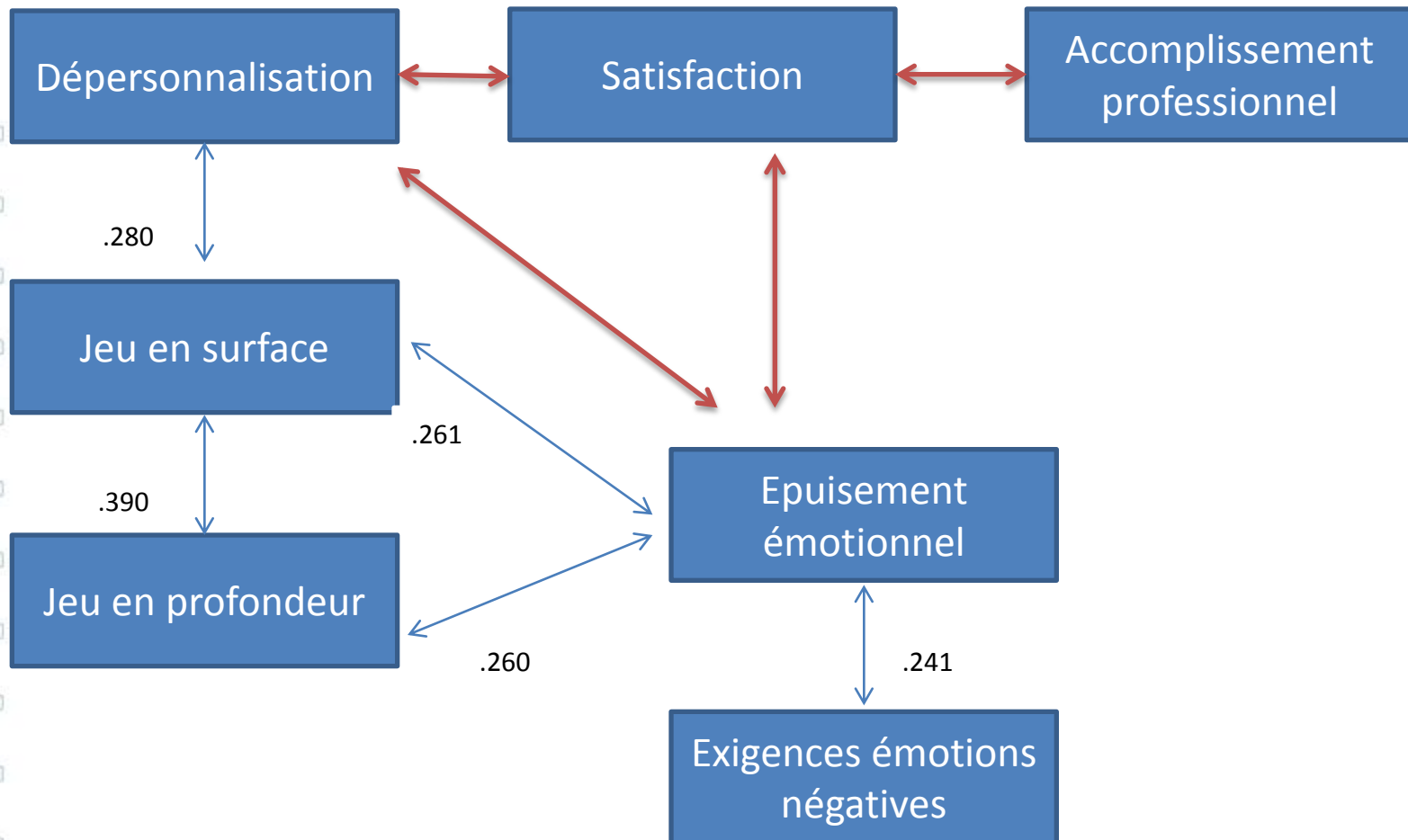
Gestion des émotions/burnout/satisfaction (2/2)

Cf. annexe 6 bis : schéma récapitulatif

- Plus les agents sont amenés à produire des efforts pour changer leur ressenti émotionnel (JP), plus ils seront en épuisement (EE)
- Plus les agents doivent cacher leurs émotions négatives (EEN), plus ils seront en épuisement (EE)

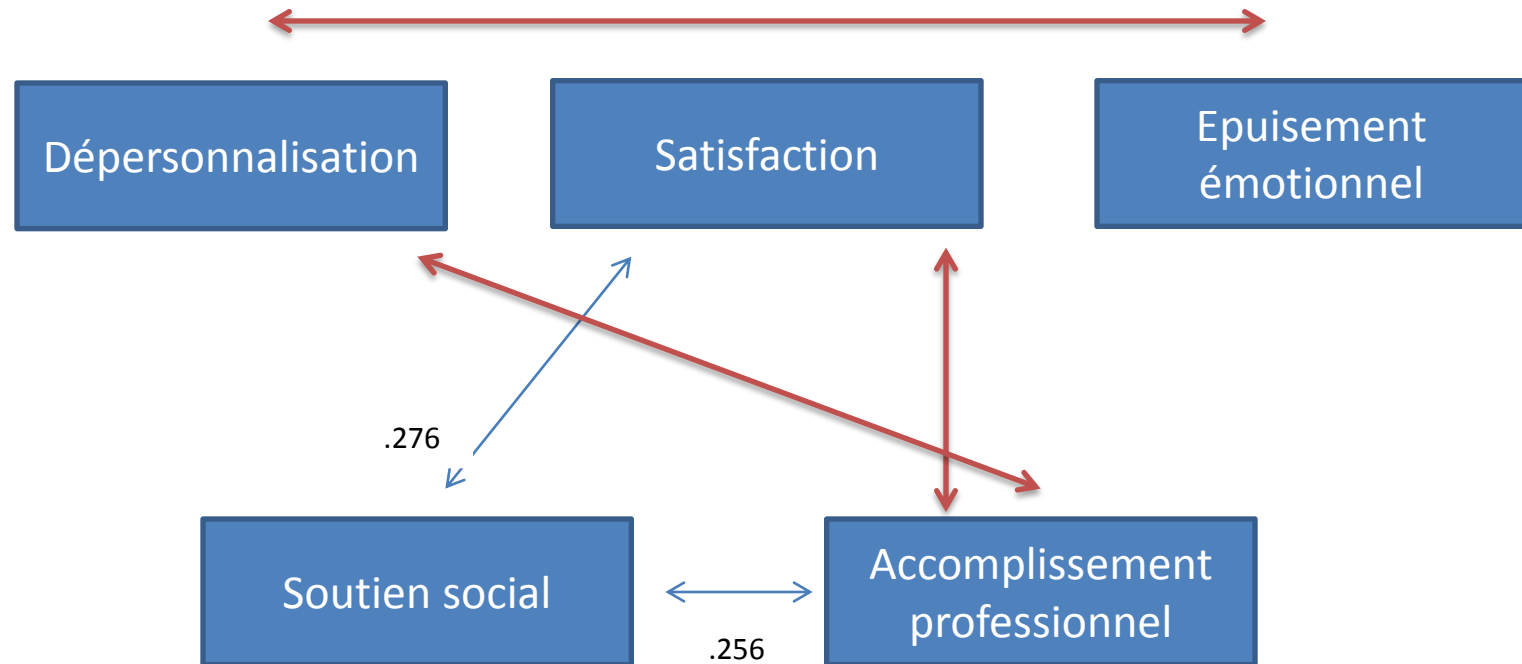
Annexe 6 bis, schéma récapitulatif

Gestion des émotions/burnout/satisfaction



Annexe 7 :

Soutien social, burnout et satisfaction



Plus il y a de soutien social plus il y a :

- de la satisfaction
- de l'accomplissement personnel



Le Centre de Gestion, à la disposition des élus et des territoires.

Centre de Gestion
Eleusis 2



1, rue Pierre et Marie Curie
BP 417 - 22194 Plérin Cedex



Tél. 02 96 58 64 00
Site : www.cdg22.fr