

Marly-le-Roi, le 09 septembre 2013

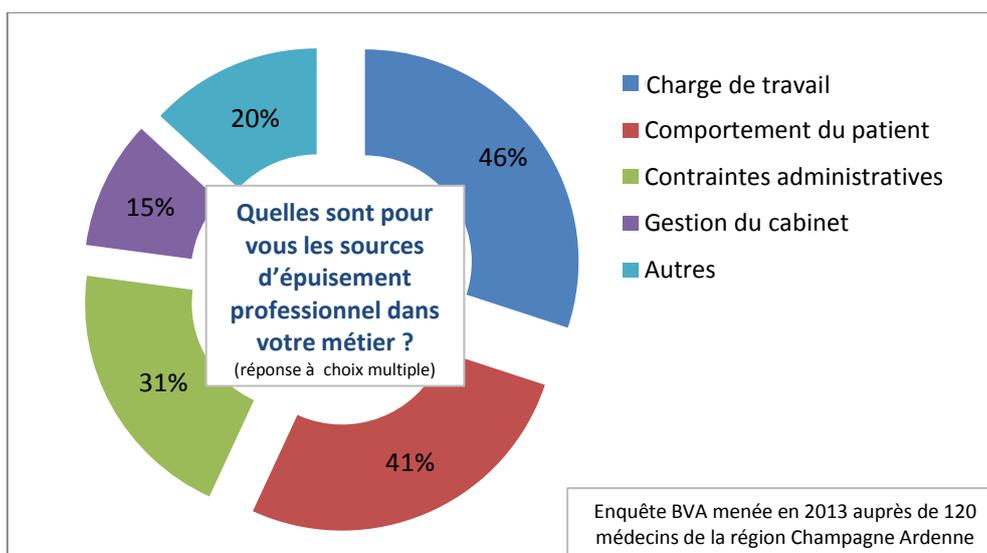
## Burn out des médecins : une souffrance au travail

**L'association « Paroles de Professionnels » a réalisé, avec le soutien et la collaboration du Laboratoire GlaxoSmithKline, deux enquêtes pour mieux identifier les déterminants du « burn out » des médecins champ-ardennais, afin de les aider dans leur pratique quotidienne. Ces enquêtes, menées en 2012 et 2013 par l'institut de sondage BVA, mettent en exergue la charge de travail et la relation patient/médecin comme premières causes de risque de « burn out » du médecin.**

Le « burn out » est défini comme étant : « un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de réduction de l'accomplissement personnel. Ce phénomène apparaît notamment chez les individus impliqués professionnellement auprès d'autrui ».

Un premier échantillon représentatif d'une patientèle d'un médecin généraliste et un second échantillon de 120 médecins exerçant dans la région Champagne Ardennes ont été interviewés. Les objectifs étaient d'une part, de recueillir les attentes et besoins des patients vis-à-vis de leur médecin et d'autre part, de savoir si la relation patient/médecin était un déterminant du « burn out » des médecins.

Au travers de ces travaux, il apparaît que la charge de travail est la première cause de risque de « burn out » (46%). La seconde se révèle être la relation patient/médecin compte tenu du comportement des patients (41%), suivie des contraintes administratives (31%). Si cette 3<sup>e</sup> cause peut trouver des solutions auprès des instances institutionnelles (Unions Régionales des Professionnels de Santé-URPS, Ordre, Caisses), la relation patient/médecin, qui est au cœur des préoccupations des 2 groupes de personnes interviewées, mériterait en revanche un traitement à part.



## En quoi la relation patient/médecin peut-elle générer un « burn out » ?

Dans 98% des interviews, le médecin convient que l'écoute est un élément déterminant de sa relation avec le patient associé à sa disponibilité. Cependant, 99% d'entre eux citent au moins une caractéristique d'un patient épuisant : « Exigeant sur le traitement et les horaires - pose plein de questions - anxieux - hypochondriaque - insatisfait chronique... ».

Le patient, de son côté, a augmenté ses exigences. Plus expert dans sa pathologie qu'hier, plus en demande d'examen, plus en questionnement sur le diagnostic et le traitement, il souhaite aussi recevoir des conseils, une aide psychologique, une aide sociale... Des demandes qui semblent disproportionnées par rapport au métier même du médecin qui de surcroît n'y a pas été formé. Pour autant, ce dernier pense qu'il peut satisfaire toutes ces demandes. Cette distorsion entre le niveau d'exigence du patient et la capacité du médecin à y répondre est la source d'épuisement dans la relation patient/médecin. La gestion de cette situation est un élément clef pour rééquilibrer le niveau d'exigence des uns et de réponse des autres dans la cadre de la consultation.

## Un taux élevé de suicides chez les médecins

Selon des études réalisées par le Conseil National de l'Ordre des Médecins, en cours de réactualisation, près de 8% des décès des médecins seraient dus à des suicides : un chiffre deux fois supérieur à celui de la population française.<sup>1</sup>

Dans un article paru dans le Journal International de Médecine du 22 septembre 2009, l'Union des Généralistes écrivait : « Sur 18 mois il y a eu 23 suicides chez France Télécom, sur 106 000 salariés. Pendant la même période, 60 médecins ont mis fin à leurs jours, sur 200 000 professionnels ».

## Solutionner le « burn out » des médecins, des pistes de réflexion

L'analyse des résultats des enquêtes a révélé un indicateur intéressant : en salle d'attente, plus le temps d'attente est long, plus le niveau d'exigence et d'insatisfaction du patient augmente. Pourquoi ne pas profiter de ce temps d'attente pour sensibiliser le patient à la hiérarchisation de ses problèmes à présenter au médecin (remplissage d'une fiche d'aide à la consultation), qui permettrait à celui-ci de gérer les priorités ?

Quelques pistes de réflexion peuvent être explorées :

- L'écoute étant manifestement la pierre angulaire de la relation patient/médecin, il apparaît primordial d'investir ce champ de compétence dès les premières années de formation des médecins et tout au long de leur cursus et parcours professionnel.
- La mise en place d'un réseau de soins de support en médecine générale : psychologie, aides sociales, gestion des activités, qui permettrait de mieux répartir les tâches, d'optimiser la relation avec le malade et de recentrer la profession médicale sur son cœur de métier.

**Une conférence/débat sur le thème « Souffrance au travail des médecins : la relation médecin-malade au cœur du débat » aura lieu le 1<sup>er</sup> octobre 2013 à Reims à la Maison de la Vie Associative (salle 101) - 122 bis, rue du Barbâtre 51100 REIMS. L'entrée y est gratuite et les inscriptions par mail à [parolesdeprofessionnel@gmail.com](mailto:parolesdeprofessionnel@gmail.com) sont d'ores et déjà ouvertes.**

En tant que partenaire de l'association « Paroles de Professionnels », le Laboratoire GlaxoSmithKline a participé au financement des deux enquêtes ainsi qu'à la préparation de ce projet, en se chargeant notamment de la recherche bibliographique au niveau de la France, et en participant au choix de l'institut de sondage. Par ailleurs, le laboratoire s'est engagé à soutenir l'association dans ses actions de communication de manière à relayer les résultats de ces enquêtes.

---

<sup>1</sup> Propos du Docteur Jean Marie Colson, trésorier du Conseil National de l'Ordre des Médecins publiés dans Le Bulletin d'information de l'Ordre des Médecins N°18

**A propos de l'association « Paroles de Professionnels » :**

*« Paroles de Professionnels » a été créée en 2009. Elle est composée de médecins, psychologues, psychanalystes, avocats qui se sont regroupés pour travailler ensemble sur les phénomènes de burn-out et de souffrance au travail qui sont en recrudescence ces dernières années. Sa démarche se focalise sur les professionnels qui travaillent au contact du public (avocats, professionnels de santé, managers, chefs d'équipe, conseillers en insertion et en orientation professionnelle...) dans une relation d'aide, de soin, d'éducation.*

*L'objectif de l'association est d'étudier les problématiques spécifiques à chaque métier afin de proposer des actions curatives et préventives pour aider le professionnel dans sa pratique quotidienne à anticiper ou surmonter ses difficultés.*

Pour faciliter vos recherches et vous aider à réaliser vos dossiers et articles, un « espace médias » vous est dédié sur le site Internet [www.gsk.fr](http://www.gsk.fr)

Contacts Presse GSK :

Laurence Mertz-Goussu - Tél. 01 39 17 84 92 - Fax : 01 39 17 86 56 - [laurence.l.mertz@gsk.com](mailto:laurence.l.mertz@gsk.com)  
Sophie Durand - Tél. 01 39 17 86 09 - Fax : 01 .39 17 86 56 - [sophie.s.durand@gsk.com](mailto:sophie.s.durand@gsk.com)

Contact Association :

Frédéric BONLARRON - Tél. 06 08 53 47 22 - [parolesdeprofessionnel@gmail.com](mailto:parolesdeprofessionnel@gmail.com)