

Compte-rendu de la réunion du groupe de discussion sur la satisfaction au travail dans le domaine sanitaire et médico-social qui a eu lieu le 30/08/2013 au CALASS de Rennes.

Participants: Eliane E. DIEHL (Brésil), Magda SCHERER (Brésil), Jacques E. GIRARD (Canada), Monique EZAN (France), Annie-Claude FORGET (France), Annie MEGRET (France), Marylise PERSONNIC (France), Monica DE ANGELIS (Italie), Carlo DE PIETRO (Italie), Sandrine FELLAY-MORANTE (Suisse), Brigitte RORIVE FEYTMANS (Suisse), Ennio COCCO (France).

En guise de préambule Carlo De Pietro propose de limiter autant que possible l'utilisation du mot anglo-saxonne "*burnout*" car trop caractérisé sur le plan médical et de parler plutôt de satisfaction au travail, concept multidimensionnel et interdisciplinaire.

La proposition de Carlo De Pietro est acceptée, d'autant plus que la littérature - surtout francophone - est entrain d'adopter une approche plus globale à la question et parle le plus souvent de risques psycho-sociaux, " en général".

Par la suite Ennio Cocco explique le pourquoi de cette proposition d'un groupe de travail "pilote" au sein de l'ALASS. Ce groupe de travail pourrait en effet permettre de donner de la continuité à un vieux projet resté à l'heure actuelle en chantier et qui consisterait à comparer la situation des professionnels du médico-social avec celle d'autres professionnels issus du milieu de travail ordinaire, étant donné que - d'après une certaine littérature - les facteurs de risque indépendants du processus de soins semblent augmenter d'importance au niveau de la problématique (cette réflexion avait fait l'objet d'une intervention sur le site de Handiplanet en 2010, intervention qui avait suscité un certain intérêt en France chez les professionnels de terrain).

Par la suite un tour de table permet aux intervenants de mieux connaître les respectives pratiques, allant d'une approche anthropologique et transculturelle à la question de la santé au travail (Eliane E. Diehl) et encore à la recherche scientifique visant - dans un contexte académique et international - à mesurer l'impact des nouvelles technologies sur la satisfaction au travail et sur les charges de travail (Magda Scherer). Sans pour autant oublier l'expérience des gens de terrain, en particulier l'usure pouvant se traduire en souffrance physique et psychosomatique (comme le rappelle Annie Megret). D'où l'intérêt, comme souligné par Carlo De Pietro et Ennio Cocco, même en médecine, d'une approche plus "inclusif" (typique d'ailleurs de la médecine de travail).

Les interventions de Monique Ezan et de Marylise Personnic permettent de se rappeler en tout cas que le profil infirmier (et notamment les rôles auxiliaires) demeure probablement encore aujourd'hui le plus à risque pour l'épuisement au travail, et ceci à, plus fort raison sur la base des changements organisationnels au niveau des systèmes de santé et des changements sociologiques également.

Encore, l'intervention d'Annie-Claude Forget permet de ne pas oublier l'importance primordiale de la dimension "politique" en ce qui concerne la satisfaction au travail et plus en général la résilience du travailleur, par exemple en termes de systèmes de retraite.

Les interventions de Sandrine Fellay-Morante ainsi que de Brigitte Rorive Feytmans témoignent de la sensibilité pour la problématique dans le contexte helvétique genevois, et le fait que l'implémentation de nouvelles technologies - notamment informatiques - permet entre autre un *monitoring* du bien-être du personnel (l'impact de l'innovation sur les professionnels ainsi que le risque d'un excès de social *engineering* au niveau de l'organisation du travail étant deux sujets très intéressants mais dépassant en quelque sorte le cadre de cette réunion préliminaire).

Sur une longueur d'onde toujours de *health policy* Jacques E. Girard décrit son expérience - très pointue - au Québec en tant que *leader* et décideur en Santé Publique, avec des systèmes d'évaluation de la performance des systèmes sanitaires incluant le bien-être et la satisfaction des professionnels. Jacques E. Girard se dit prêt à mettre à disposition ses compétences dans le contexte d'un projet collaboratif ALASS possible.

Magda Scherer souligne l'importance de bien différencier les différentes dimensions du problème (micro- meso- et macro-) et observe que l'ALASS a par rapport à sa mission institutionnelle l'avantage de pouvoir aborder les deux au même temps, avec une efficacité.

Carlo De Pietro décrit son activité de chercheur à la SUPSI et il évoque les recherches en collaboration avec l'Italie qu'il est en train de mener. Il estime que les contenus de la réunion permettraient déjà d'envisager un atelier ALASS pour l'année prochaine et à ce sujet Monica De Angelis relance en faisant le lien avec l'objectif institutionnel que l'ALASS vient de se donner à savoir de réaliser de monographie sur un thème donné (monographie qui pourrait éventuellement inclure des témoignages, des expériences de recherche et même des recommandations).

Ennio Cocco par rapport à son expérience de terrain propose de travailler ensemble à ce projet ALASS dans la prochaine période, en restant en contact par courriel. Il déclare avoir l'intention d'étendre l'info, dans un deuxième temps, à ses interlocuteurs Handiplanet d'antan. Il se permet de plaider pour l'importance de recherches *ad hoc* (à relativement petite échelle et avec des objectifs définis, à vérifier où infirmer), recherches qui n'ont pas bien sûr le but de remplacer les grandes enquêtes nationales, mais plutôt de les intégrer.