

# Surchargés et au bout du rouleau : le quotidien des soignants

Burnout, la maladie  
professionnelle de  
notre siècle

# Vulnérabilité et pandémie.

Partout dans le monde, les systèmes de santé sont confrontés à des défis sans précédent :

- hausse des maladies chroniques associée à l'allongement de l'espérance de vie,
- inadéquation entre le ratio professionnels de santé et la demande des patients et des établissements de santé,
- multiplication des réglementations et des protocoles,
- changements technologiques nécessitant une adaptation rapide, et
- restrictions budgétaires.

A tout cela se rajoute la pandémie de la COVID-19, qui exerce une pression perturbatrice sur les professionnels de santé. La rapidité avec laquelle l'infection se propage au niveau planétaire amène à modifier en urgence les méthodes de travail et à adopter de nouvelles organisations pour assurer une continuité de soins sécurisée dans une atmosphère tendue.

## Un engagement personnel intense

Les métiers de la santé sont réputés pour être exigeants et stressants, avec des conditions de travail parfois difficiles, pouvant avoir des conséquences graves sur la prise en charge des patients en cas de prise de décision inappropriée.

L'efficacité et l'empathie sont considérées comme deux qualités professionnelles fondamentales chez les soignants, en raison de leur corrélation avec la qualité et la sécurité des soins dispensés aux patients et la relation de confiance patient-soignant.

L'engagement personnel intense, le rythme effréné pour prendre soin des patients suivant l'adage « primum non nocere », la rareté des ressources, l'immense pression, les heures de travail interminables, la documentation et l'énorme charge administrative sont à l'origine de l'exténuation des professionnels de santé, où qu'ils soient.

Dans son article de 1974, le psychiatre Herbert Freudenberger décrit l'état d'épuisement professionnel comme "le fait de s'épuiser en sollicitant de manière excessive son énergie, sa force ou ses ressources sur le lieu de travail" (Freudenberger, 1974, p. 159). Bien pire que la fatigue habituelle, l'épuisement professionnel rend difficile pour les équipes soignantes d'endosser des responsabilités quotidiennes, en particulier pendant une pandémie où ils doivent régulièrement prendre des décisions de vie ou de mort. Ceci entraîne une insatisfaction, une dégradation de la qualité des soins et de potentielles erreurs qui peuvent parfois être graves.

Dans sa 11e révision de la Classification Internationale des Maladies (CIM-11), [l'Organisation Mondiale de la Santé \(OMS\)](#) a déclaré le burnout comme un phénomène lié au travail, le reconnaissant ainsi comme un grave problème de santé. « Le burn-out, ou épuisement professionnel, est un syndrome conceptualisé comme résultant d'un stress chronique au travail qui n'a pas été correctement géré ». Ce terme désigne spécifiquement des phénomènes relatifs au contexte professionnel.

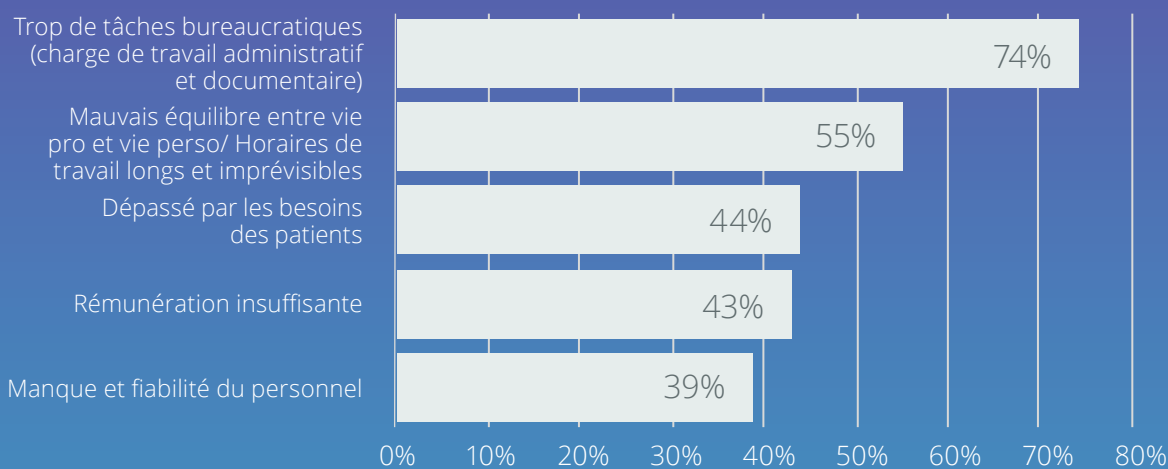
La frustration, la peur, l'incertitude, les contraintes et la surcharge de travail riment tous avec épuisement.

Les soignants sont confrontés à des symptômes de burnout avec des conséquences graves pour eux-mêmes, pour les patients, pour leurs collègues et les établissements de santé.

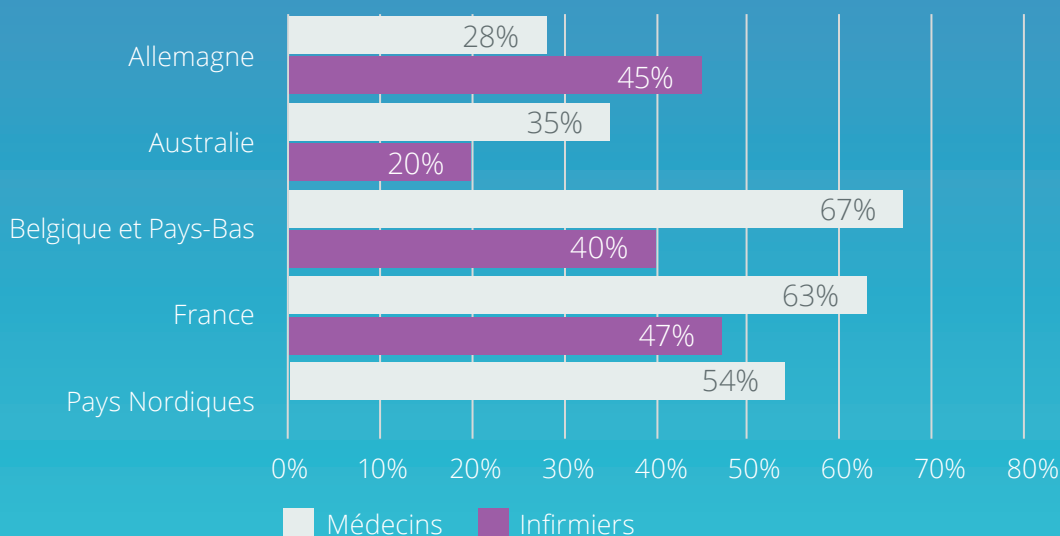
## Sur le fil du rasoir

Le phénomène d'épuisement reconnu dans certains pays comme une blessure morale, s'aggrave au fur et à mesure que la situation sanitaire empire, que le poids des tâches administratives s'amplifie et que les journées de travail s'allongent.

L'étude récente menée par HIMSS et Nuance Communications en Australie et en Europe (Allemagne, France, Belgique, Pays-Bas, Suède, Norvège, Finlande et Danemark) montre que 74% des soignants interrogés considèrent que la surcharge administrative et documentaire est l'une des principales causes de l'épuisement professionnel.

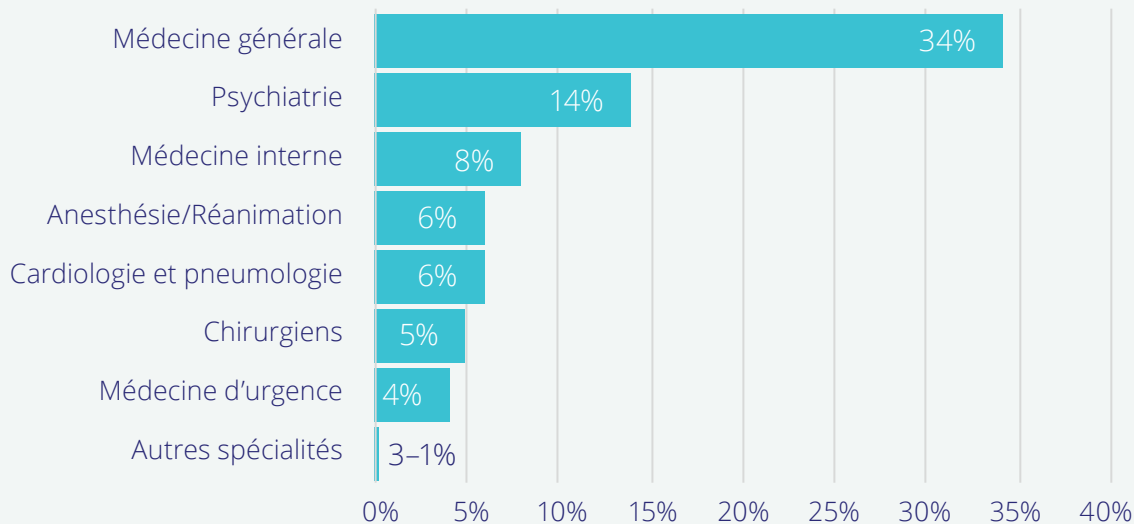


Ce problème récurrent est talonné par les heures de travail interminables (plus de 40 heures par semaine) des médecins et infirmiers sondés dans les différents pays/régions.



## Surcharge de travail et épuisement professionnel des soignants

Parmi les médecins interrogés, on retrouve principalement des généralistes (34%), suivis des psychiatres (14%), des spécialistes en médecine interne (8%), puis à égalité des anesthésistes-réanimateurs, des cardiologues et des pneumologues (6%), des chirurgiens (5%) et des urgentistes (4%). Les autres spécialités (radiologie, pédiatrie, gynécologie/obstétrique, oncologie, hématologie, gériatrie, maladies infectieuses, etc.) représentent chacune entre 3% et 1%.

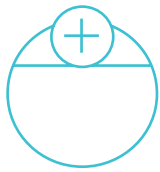


L'étude met en évidence que 45% des médecins généralistes interrogés dans les pays sondés dépassent de loin les 40 heures de travail par semaine. Cette pratique est une monnaie courante également chez les soignants interrogés en Europe et en Australie exerçant aussi bien dans des établissements de santé mentale/psychiatrie, que dans des centres hospitaliers publics de soins aigus et que dans des établissements de santé privés d'intérêt collectif/privés à but lucratif de soins aigus. 51% d'entre eux travaillent plus de 40 heures par semaine tandis que 28% dépassent les 50 heures par semaine.

Qui dit journée de travail à rallonge, dit aussi davantage de stress et de risques d'erreurs. Le journaliste José Luis Peñarredonda explique qu'une personne qui travaille trop est donc dans un état d'éveil permanent, et dans le même état que si elle avait bu [70 centilitres](#) de bière. Travailler en continu et de manière intense, c'est comme être en état d'ébriété de façon quasi permanente, sans boire une goutte.

La recherche de l'impact sur la santé mentale de la pratique d'horaires longs a été fréquemment investiguée. L'anxiété et la dépression semblent être des symptômes et troubles psychiques fréquemment retrouvés chez les personnes travaillant de longues heures, selon une [revue de littérature](#) publiée par l'INRS en mars 2020.

Une [méta-analyse](#) réalisée par plusieurs psychiatres de l'Assistance publique-Hôpitaux de Marseille démontre que 49% des médecins hospitaliers sont en burnout. Ce chiffre s'élève à 57 % chez les infirmiers, selon une enquête récente de l'Ordre national des infirmiers. Ces chiffres font écho à une autre [étude](#) menée en 2020 par Medscape en France auprès de 1025 médecins montrant aussi que la moitié des médecins interrogés rapportent être en burnout et que 63% d'entre eux indiquent que la crise de la COVID-19 a augmenté la sévérité des symptômes. Les trois-quarts des médecins travaillent plus de 40 heures par semaine, et 18% d'entre eux dépassent les 61 heures.



---

68% des médecins saisissent  
les données patient pendant  
la consultation.

## Déjà à court de temps et le phénomène a pris de l'ampleur

Chaque jour les médecins généralistes effectuent en moyenne plus de 22 consultations d'une durée [17 minutes](#) chacune.

68% des médecins saisissent les données patient pendant la consultation, leur attention est alors portée sur l'écran plutôt que sur le patient. Compléter les dossiers nécessite de trouver encore plus du temps, alors qu'ils en manquaient déjà. Quant aux infirmiers, en sus de leurs activités quotidiennes en soins de base, prescrits, éducatifs et relationnels, retracer les tâches effectuées en décalé dans le temps est un prérequis pour assurer la continuité des soins et les transmissions. Disposant encore de peu de supports mobiles pour gérer leur dossier, 64% des infirmiers remplissent les dossiers de soins dès qu'ils ont un moment durant la journée de travail.

---

« L'épuisement professionnel existe indubitablement parmi les soignants. Il est un problème du secteur de la santé car nous fournissons des soins aux patients, et si nous sommes stressés et épuisés, cela devient très compliqué. »

— Nicole Mercier, Cadre de santé, Hôpital de Fourvière, Lyon

---

« Les facteurs induisant le stress sont tout d'abord un trop grand nombre de patients à gérer en même temps, et une charge de travail écrasante conduisant au stress des médecins. »

— Dr Bertrand Marchand, Chirurgien général  
Clinique Des Alpes Du Sud, Gap, France

---

Le travail des soignants a radicalement changé ces dernières années, au moins en partie grâce à l'informatisation. S'adapter est une nécessité et les compétences se sont étendues aux nouvelles technologies qui devraient normalement permettre de faciliter le quotidien du soignant et le recentrer sur des missions de soins. Or pour chaque heure passée auprès d'un patient, 2 heures de saisie sont nécessaires pour tout retracer dans les documents des dossiers patients informatisés ou applications de santé.

## Surcharge de travail et épuisement professionnel des soignants

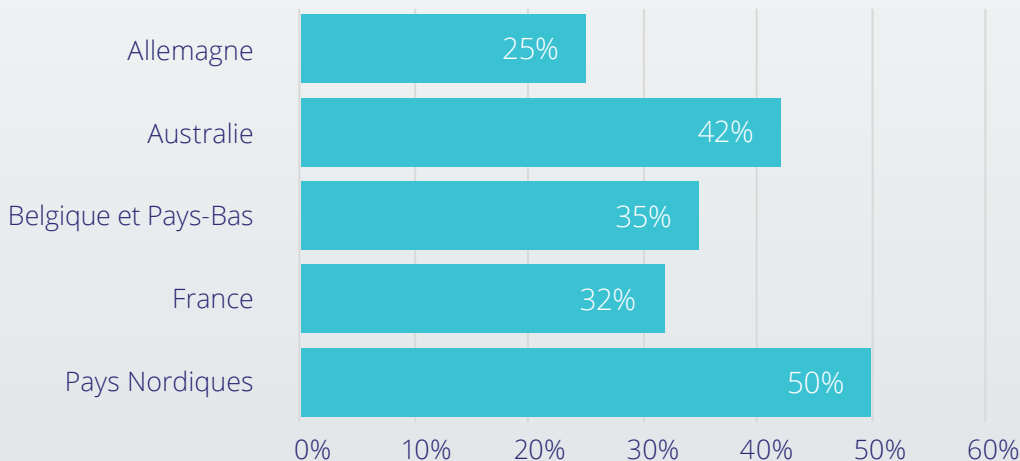
40%

de la journée de travail d'un professionnel de santé est consacrée à la documentation des dossiers patients.

Une étude réalisée par Les Echos Etudes pour Nuance Communications sur les défis de la documentation médicale dans les établissements hospitaliers en France, montre que 40 minutes sont nécessaires au duo médecin / secrétaire pour produire un compte rendu de consultation. 40% de la journée de travail d'un professionnel de santé est consacrée à la documentation des dossiers patients, ainsi que 30% des journées des secrétaires. Cela pèse économiquement sur l'établissement.

Se rajoute à cela le temps passé à chercher des informations au moment où elles sont le plus nécessaires. La perte de temps est aussi causée par le manque de précision et d'homogénéité et le défaut d'interopérabilité entre les différents logiciels métiers, d'où le besoin impérieux et inéluctable d'avoir la bonne information au bon moment en temps de pandémie et d'urgence. Disposer des données en temps réel grâce à une technologie de pointe permet aux soignants de se concentrer sur les interactions avec les patients et les équipes de la prise en charge ainsi que sur les plans de traitement des patients, en plus des mesures d'hygiène drastiques imposées et indispensables.

49% des médecins et 56% des infirmiers pensent qu'une technologie ou une application non intégrée induit une surcharge de travail contribuant à un risque d'épuisement professionnel, selon l'étude HIMSS et Nuance communications. Le pourcentage des réponses varie en fonction de la région et du pays.



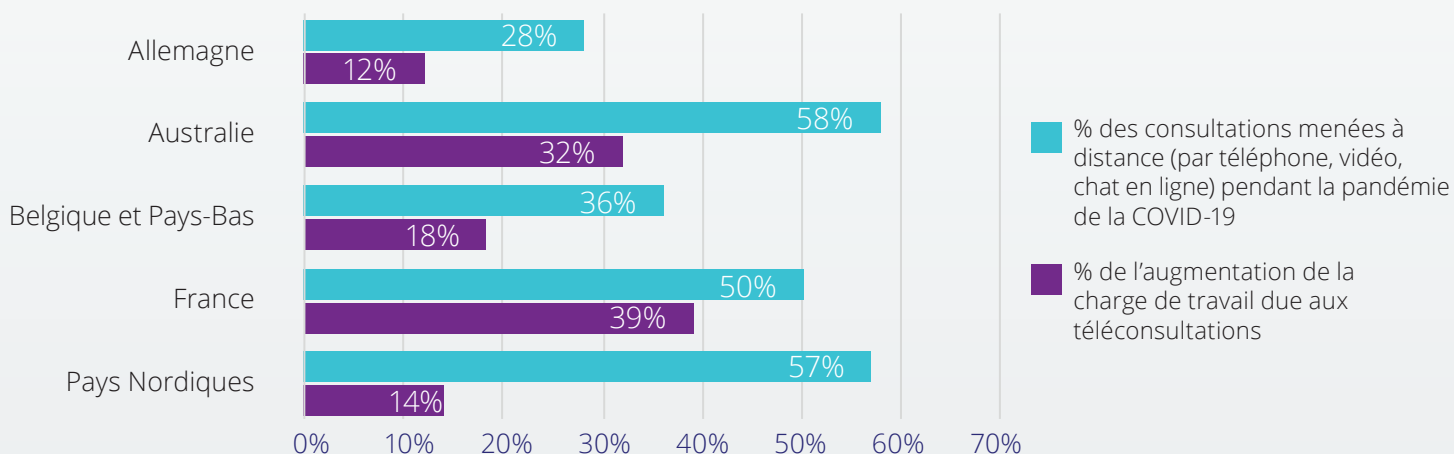
## Charge de travail amplifiée par la pandémie

Avec la flambée de la pandémie de la COVID-19, le système de santé en France s'est rapidement adapté et a vu se développer la consultation à distance pour les citoyens et professionnels de santé.

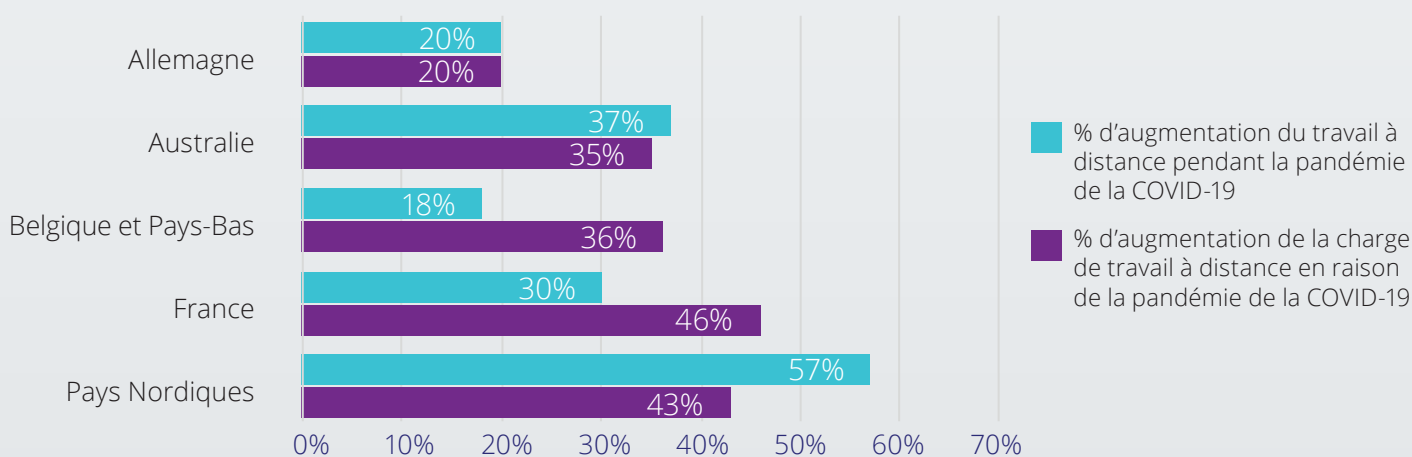
L'usage de la télémédecine, un nouveau mode d'échange et de consultation médicale et paramédicale a explosé et a franchi le cap de [2,5 millions de rendez-vous en consultation](#) en avril 2020. Chaque heure en France, 2000 médecins adoptent la [téléconsultation](#).

De même, certaines spécialités médicales sont obligées de compléter leurs comptes-rendus et dossiers en dehors des murs de la structure sanitaire dans laquelle elles opèrent (cabinet médical, centre médical, clinique, hôpital) d'où la nécessité de disposer d'un accès à distance pour terminer leurs tâches.

Les médecins interrogés dans les différents pays par HIMSS et Nuance Communications confirment que le nombre de consultations à distance, quel que soit le support utilisé, a augmenté depuis la pandémie de la COVID-19 avec un accroissement important de la charge de travail.



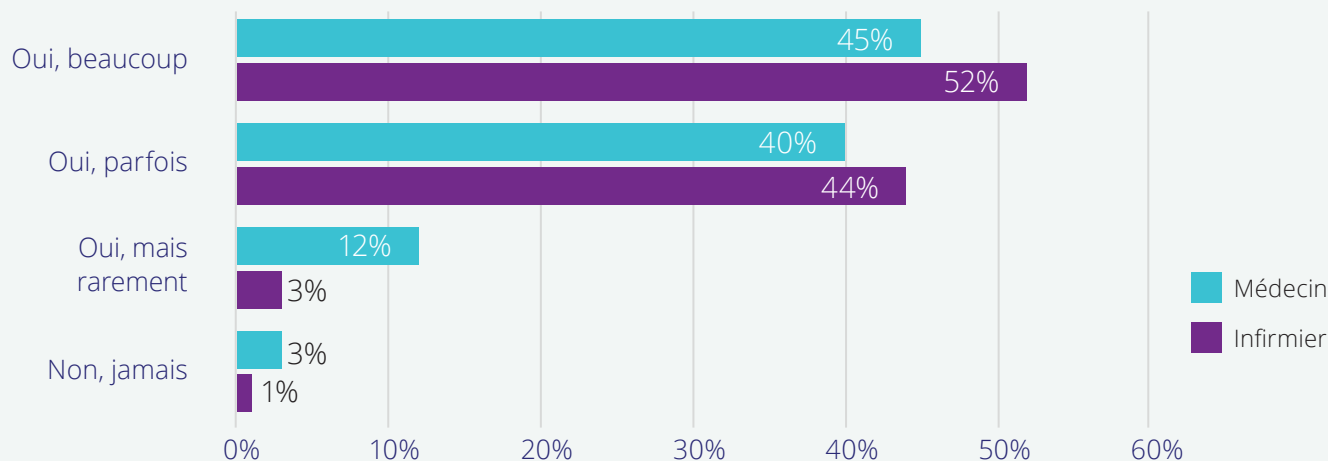
Le travail à distance pendant la pandémie de la COVID-19 varie d'une région à une autre et d'un pays à un autre. Cela va de même pour l'augmentation de la charge du travail à distance en raison de la crise, reflétée dans le graphique suivant.



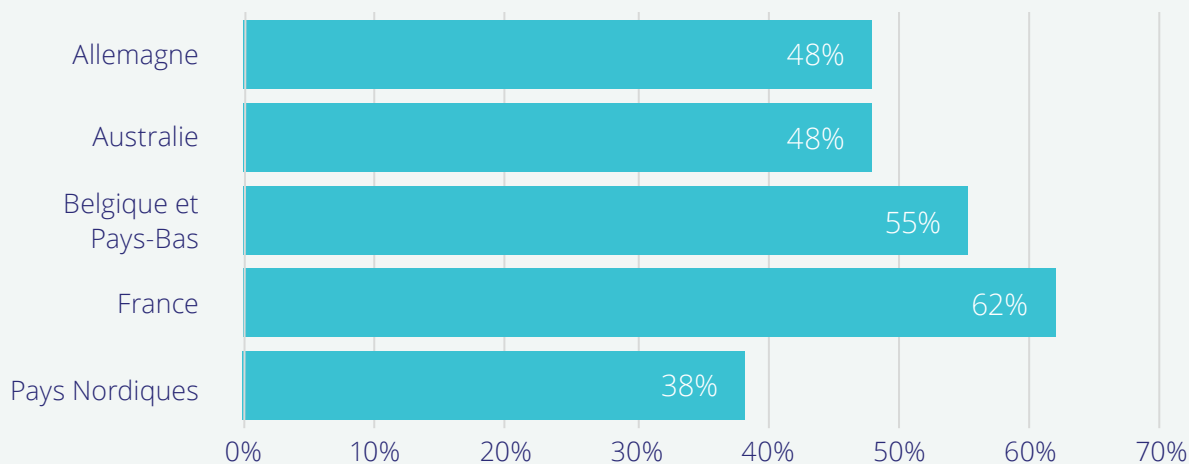


## Les soignants et l'épuisement

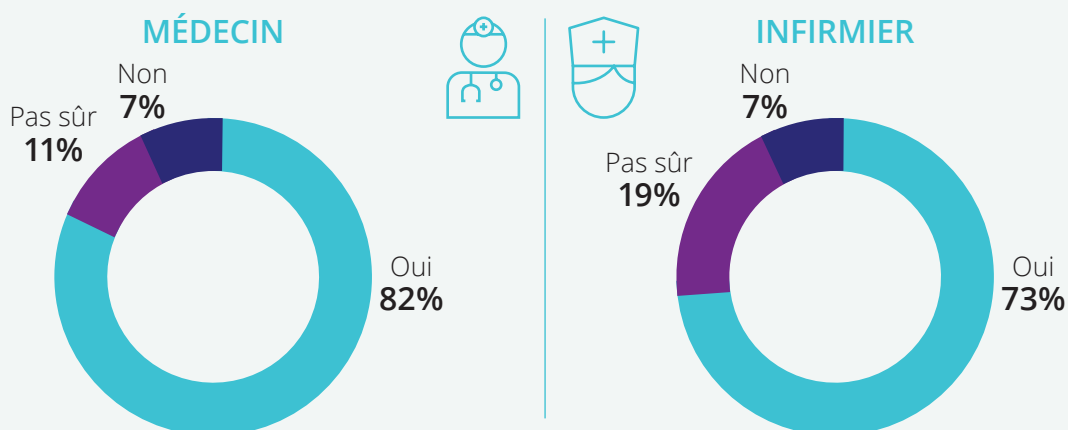
L'épuisement sur le lieu de travail atteint des records pour les soignants interrogés.



La pandémie de la COVID-19 est mise en cause par les soignants sondés dans l'exacerbation de l'épuisement professionnel.



L'étude met également en évidence que 82% d'entre eux pointent la charge administrative et de documentation médicale/des soins comme un facteur contribuant de manière significative à leur épuisement.



## Surcharge de travail et épuisement professionnel des soignants

Parmi les réponses recueillies dans les différents pays concernant l'aide que pourraient apporter les établissements de santé et le gouvernement pour prévenir l'épuisement professionnel,

- 17% des sondés pensent que le gouvernement devrait augmenter le nombre des lits (France, Pays-Bas), s'adapter aux changements technologiques et faire évoluer les solutions (Allemagne, Australie), réduire la sur-documentation (Allemagne, Australie, Belgique et France), et améliorer la communication de manière générale (Allemagne, Australie, Belgique, France).
- 83% pensent que les établissements de santé devraient embaucher plus de personnel, améliorer le ratio soignant-patient et augmenter les salaires (tous pays confondus).

Pouvoir instaurer des mesures visant à réduire la surcharge de travail, à la fois en augmentant le ratio des soignants, en allégeant les procédures et en mettant en place des solutions qui aideraient à accomplir le travail quotidien de manière rapide et dans de bonnes conditions, sont des volontés qui préoccupent les pays du monde entier.

## La technologie au service des soignants

Les avancées dans le secteur de la santé continuent d'émerger pour améliorer de manière efficace les soins aux patients, assister les soignants dans leurs tâches quotidiennes, et les aider à adopter rapidement les systèmes d'informations pour relever le défi lié à la complétude des comptes-rendus et des dossiers patients. C'est une démarche qui s'inscrit dans une dynamique constante d'optimisation de la prise en charge des patients et de qualité des soins. Mettre à disposition des solutions compatibles avec la plupart des dossiers patients informatisés et applications du marché est une approche nécessaire pour servir et optimiser les flux de travail existants des utilisateurs finaux sans les surcharger.

---

« Toutes les solutions permettant de réduire le temps passé sur l'ordinateur sont bien sûr les bienvenues ! »

- Dr Bertrand Marchand, Chirurgien général,  
Clinique Des Alpes Du Sud, Gap, France
- 



Dictier est 3 X plus rapide que de taper sur un clavier

---

“Collecter les données  
doit être rendu aussi  
simple que possible.”

— Nicole Mercier, Cadre  
de santé, Hôpital de  
Fourvière, Lyon

---

37%

des personnes interrogées  
en Australie et en  
Europe pensent que la  
reconnaissance vocale  
peut contribuer à alléger la  
surcharge administrative.

Passer d'une solution à une autre, chercher une information, naviguer dans un dossier, chercher un antécédant, cliquer, sélectionner, documenter, rechercher une info dans une lettre scannée, ou une donnée dans un compte-rendu antérieur, fermer, rouvrir un document, enregistrer, copier, valider, ... Tel est le processus pour recueillir des informations pertinentes dans les dossiers patients. La vitesse de frappe moyenne sur un clavier d'ordinateur est d'environ 70 mots par minute, mais varie selon les personnes et peut atteindre les 100 mots par minute. Une conversation est tenue à 200 mots par minute environ. Dictier est 3 fois plus rapide que de taper sur un clavier.

Mieux servir les soignants avec une technologie intelligente accessible de partout, à tout moment, les aide à,

- réduire le temps passé devant un écran à chercher et à taper pour documenter,
- gagner du temps pour les patients et pour eux-mêmes.

Les solutions portées par l'intelligence artificielle assistent les équipes soignantes quotidiennement et apportent une fluidité tout en évitant l'épuisement professionnel.

Exploitant toute la puissance de l'intelligence artificielle, des réseaux neuronaux et du Deep Learning, Dragon Medical One est une plateforme de reconnaissance vocale basée dans le cloud et dédiée aux soignants. Les professionnels de santé peuvent documenter leurs activités en toute sécurité au sein du Dossier Patient Informatisé (DPI) ou toute autre application de santé.

L'histoire du patient racontée à l'aide d'une technologie portée par l'IA améliore la qualité et la complétude des dossiers tant en consultation qu'en hospitalisation.

---

« Nous sommes alors passés avec succès des dictaphones à la reconnaissance vocale. Les résultats ont été immédiats. Les patients disposaient de leurs comptes-rendus à l'issue de la séance. Aussi, forts de ce premier succès, nous avons décidé d'équiper également les cardiologues, par ailleurs très demandeurs, pour optimiser le délai des comptes-rendus tant en consultation qu'en hospitalisation. »

— Marie-Françoise Gourrin, RSI, CH de Rambouillet

---

## Ecrire avec la voix

Dragon Medical One, la reconnaissance vocale dans le Cloud, permet aux équipes soignantes d'utiliser leur voix pour saisir les données patient de manière efficace et sécurisée.



### Qualité

Les soignants peuvent dicter en temps réel avec une précision de 99%, sélectionner/appliquer des modèles de textes préparamétrés en fonction de la pathologie du patient et naviguer plus facilement dans les DPIs. Cela se traduit par un allègement du temps passé à documenter, par une diminution de la charge administrative et donc de l'épuisement professionnel.



### Sécurité

Dragon Medical One offre une expérience optimale, une haute disponibilité, à tout moment, en tout lieu. Microsoft Azure, l'infrastructure d'hébergement est certifiée HDS et ISO 27001 et est conforme au RGPD. Toutes les communications sont cryptées.



### Mobilité

Les professionnels de santé peuvent créer et compléter les notes de leurs patients, à tout moment et en tout lieu, tout en transformant leur smartphone personnel en microphone sans fil sécurisé. Nettoyer un smartphone est d'autant plus facile, aidant à éviter les risques d'infections manuportées.



### Socle des solutions futures

Dragon Medical One est le précurseur de DAX (Dragon Ambient eXperience), la solution du futur où l'interaction médecin-patient est automatiquement recueillie dans le Dossier Patient informatisé (DPI).

« On a un effet boule de neige avec cette solution! Ce sont maintenant les urologues qui nous demandent de les équiper, au vu des résultats en cardiologie. Ils veulent eux aussi être équipés de Dragon Medical One afin de développer leur activité et souhaitent que leurs secrétaires se consacrent désormais à la gestion de la patientèle plutôt qu'à la frappe. »

— Angélique Laffont, Responsable des secrétariats, CH de Rambouillet

#### EN SAVOIR PLUS

[nuance.fr/epuisement](https://nuance.fr/epuisement)



---

**A propos de Nuance Communications, Inc.**

[Nuance Communications](#) (Nuance) est un pionnier de la technologie et leader sur le marché de l'IA conversationnelle et de l'intelligence ambiante. Offrant un panel complet de services, Nuance est le partenaire de confiance de 77% des hôpitaux américains et 85% des entreprises Fortune 100 à travers le monde. Nous créons des solutions intuitives qui amplifient la capacité des gens à aider les autres.

© 2021 Nuance Communications Ireland, Ltd. All rights reserved.  
HC\_5062\_01\_B, March 25, 2021\_FR\_FRANCE