

## **Associations entre COVID-19, pratiques professionnelles et satisfaction au travail du personnel de premier recours : témoignage autour des urgences.**

Manon Ballandras, Edona Bugacki, Hugo Haldy, Matteo Vellotti

### *Introduction*

En mars 2020, la pandémie de COVID-19 touche la Suisse et le Conseil fédéral annonce la fermeture des écoles et l'instauration du télétravail, mais annonce aussi « tout mettre en oeuvre pour garantir l'utilisation optimale des infrastructures de santé [...] et éviter une situation de surcharge dans certains cantons [1] ». Malgré la fermeture des magasins qui ne sont pas de première nécessité, des lieux de divertissement, les praticien·ne·s de premiers recours se trouvent en première ligne contre une nouvelle infection. Cette situation de crise sanitaire à flux tendu a permis une prise de conscience de la population envers le personnel de soins, notamment avec l'initiative sur les soins infirmiers le 28 novembre 2021 [2], mais est aussi une source de comorbidité psychiatrique significative chez les acteurs de la santé de premier recours aux Etats-Unis [3]. Quant à la situation Suisse, le rapport de gestion hospitalière 2021 réalisé par l'Université de Berne [4] révèle un épuisement émotionnel et la pression de temps en augmentation pour les infirmier·ère·s, à l'inverse de la satisfaction au travail. Pourtant, peu de littérature au niveau Suisse permet de s'appuyer sur cette information. La littérature démontre que les membres du personnel infirmier sont ceux qui ont été le plus touchés par la pandémie [5] mais il existe un manque de documentation concernant l'expérience de l'ensemble du personnel de premier recours pendant cette période. Notre question de recherche est la suivante : quelles sont les hypothèses d'association entre les changements de pratiques professionnels dans le contexte de la pandémie au COVID-19 et la satisfaction au travail chez le personnel de premier recours ?

### *Méthode*

D'abord, une revue de littérature non systématique a été réalisée, pour mener ensuite 10 entretiens semi-structurés, avec un échantillonnage de différents acteur·trice·s du secteur de premiers recours afin d'avoir une approche globale et sur le terrain pour répondre à notre question de recherche. Les acteur·trice·s de notre travail sont : un·e psychiatre, deux ambulancier·ère·s, un·e ICUS (infirmier chef d'unité de soins), un·e ICS (infirmier chef de service), un·e astreint de la protection civile, deux personnes des ressources humains du CHUV, un chef du département des policliniques d'Unisanté et un·e médecin du travail. Il n'y a malheureusement pas eu d'entretien avec des médecins de garde ainsi que de la centrale des médecins de garde car il n'a pas été possible de nous rencontrer. Les intervenants ont signé un consentement et ont répondu à nos questions sur trois axes différents : les associations entre pratique professionnelle et pandémie, la satisfaction au travail ainsi que les mesures mises en place par les structures professionnelles. Ces entretiens ont ensuite été analysés qualitativement au moyen d'une grille d'analyse de contenu pour en extraire les thèmes principaux.

### *Résultats*

Au niveau du changement de pratique professionnelle engendré par la crise, on peut notamment retrouver un changement dans l'approche au patient (instauration télétravail, consultation téléphonique, travail en binôme se transformant en travail individuel), qui peut créer de l'inquiétude et du stress chez ces acteur·trice·s alors que la nature de la pandémie demeure inconnue. Une meilleure prévention des infections est ressentie chez les équipes avec l'importance de gestes barrières en comparant l'avant et l'après pandémie (port du masque plus systématique, précautions à la rencontre d'un cas suspect d'état fébrile). L'approvisionnement du matériel médical (masque, gants) était une contrainte logistique en temps de pénurie de ces outils dans les premières semaines.

Quant à la satisfaction au travail, la reconnaissance (qu'elle provienne de patients ou des collaborateurs) est le premier facteur mentionné par les collaborateur·trice·s comme indicateur positif de cette dernière : elle permet de donner un sens au travail fourni et renforce le plaisir à venir travailler. Au contraire, l'agressivité et la lassitude des patients par rapport à la situation ont été mentionnées, cependant plus tardivement que mars 2020.

L'importance de la formation a été aussi soulignée : elle permet l'augmentation du nombre de personnel prêt à s'engager et aide à la transition transgénérationnelle des services de soins, qui promeut davantage un équilibre adéquat entre vie privée et professionnelle.

L'appartenance à une équipe et une écoute de la direction et des collègues sont mis en avant, dans un milieu où la préoccupation de la hiérarchie impacte les travailleur·euse·s et les prises de décisions, importantes en cas d'autonomie dans une situation de crise.

Les acteur·trice·s de premiers recours rappellent l'intérêt de la valorisation de l'équilibre vie privée et professionnelle, ainsi que la régularité des horaires comme facteur important. La collaboration et l'esprit d'équipe jouent un rôle important. Le stress et le salaire sont des facteurs qui nécessitent une intervention moins prioritaire mais tout autant sérieuse.

Finalement, les mesures mise en place par les structures de premiers recours ont été de plusieurs natures : matérielles (prime financière COVID, cocons de sieste dans l'espace des urgences), professionnelles (planification des horaires mensuels avec possibilité d'auto planification et travail en jumelage puis, plus tardivement, l'engagement de davantage de personnel), personnelles (création d'une crèche, hotline de soutien psychologique, massage, octroi de jours de congés). Des mesures de soutien ont aussi été mises en place, telles que l'équipe mobile de la protection civile ainsi que l'équipe d'infirmière de réponse aux urgences.

### *Discussion*

Ce travail a montré que malgré l'initiative sur les soins infirmiers et la reconnaissance accordée au personnel de premier recours pendant la pandémie, la situation sur le terrain est différente : les changements dans la pratique professionnelle sont nombreux et le temps de travail augmente, influençant la satisfaction au travail et notamment l'absentéisme dans les équipes de soins. En nous basant sur le rapport de gestion hospitalière bernois, nous avons pu confirmer dans nos entretiens que les infirmier·ère·s sont les intervenant·e·s de premier recours à avoir été les plus touché·e·s dans leur satisfaction au travail. Toutefois, les médecins généralistes n'ont pas été plus impliqués que les acteurs d'urgence hospitalière : en cas de situation similaire, faudrait-il davantage intégrer les généralistes dans la prise en charge d'une pandémie afin de décharger les urgences à tous les niveaux ?

### *Références*

- [1]. Le Conseil fédéral renforce les mesures contre le coronavirus pour protéger la santé de la population et soutient les secteurs touchés. (s. d.). Der Bundesrat admin.ch - Startseite. <https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiques.msg-id-78437.html>
- [2]. Radio Télévision Suisse. (2021, 28 novembre). La Suisse accepte largement la loi Covid et l'initiative sur les soins infirmiers, mais balaie le texte sur la justice. rts.ch. <https://www.rts.ch/info/suisse/12660143-la-suisse-accepte-largement-la-loi-covid-et-linitiative-sur-les-soins-infirmiers-mais-balaie-le-texte-sur-la-justice.html>
- [3]. Wright, H. M., Griffin, B. J., Shoji, K., Love, T. M., Langenecker, S. A., Benight, C. C., & Smith, A. J. (2020). Pandemic-related mental health risk among front line personnel. *Journal of Psychiatric Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2020.10.045>
- [4]. (s. d.). Institut für Unternehmensrechnung und Controlling. [https://www.iuc.unibe.ch/unibe/portal/fak\\_wiso/a\\_bwl/inst\\_uc/content/e171873/e1050144/e1050157/files/1149543/RapportdegestionhospitaliereSuisse2021\\_ger.pdf](https://www.iuc.unibe.ch/unibe/portal/fak_wiso/a_bwl/inst_uc/content/e171873/e1050144/e1050157/files/1149543/RapportdegestionhospitaliereSuisse2021_ger.pdf)
- [5]. Grelier, A., Guerin, O., Levavasseur, F., Caillot, F., Benichou, J., & Caron, F. (2022). Personal and professional quality of life among French health care workers during the first COVID-19 wave : a cross-sectional study. *BMC Nursing*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00860-y>

### *Mots clés :*

COVID-19, coronavirus, pandémie, urgence, pratique professionnel, satisfaction, personnel

2 juillet 2023

# Satisfaction au travail : Urgence(s) en temps de COVID-19 ?

Manon Ballandras, Edona Bugacki, Hugo Haldy, Matteo Vellotti

## INTRODUCTION :

La pandémie de COVID-19 a profondément perturbé le fonctionnement des systèmes de santé à travers le monde, avec un impact significatif sur le personnel de premier recours. La quantité de travail entre les vagues du coronavirus - notamment entre la première et dernière vague - a largement augmentée. Cela a engendré un épuisement émotionnel et une baisse de satisfaction au travail chez les infirmier·ère·s.<sup>1</sup> Cette étude vise à explorer les associations entre le COVID-19, la satisfaction au travail et les changements de pratiques professionnelles du personnel de premier recours.

## OBJECTIFS :

- Identifier les patterns d'associations entre la pandémie au COVID-19 et le changement de pratique professionnelle
- Explorer l'impact de la pandémie sur la satisfaction au travail du personnel de premier recours
- Identifier les facteurs facilitateurs et valorisants du métier de personnel de premier recours lors de la crise COVID
- Explorer les mesures mises en place par les services d'urgences et des hôpitaux pour la gestion de la pandémie

## METHODOLOGIE :

- Revue de la littérature (PubMed et Google Scholar)
- 10 entretiens semi-structurés sur les thèmes suivants :
  - Changement de pratique professionnel
  - Satisfaction au travail
  - Mesures mises en place par le CHUV

## PERSONNES INTERROGÉES

- 2 Ambulancier·ère·s
- 1 Psychiatre
- 1 Médecin chef·fe du service des urgences
- 1 Médecin du travail
- 1 infirmier·ère chef·fe d'unité de soins
- 1 infirmier·ère chef·fe de services
- 2 collaborateur·trice des ressources humaines
- 1 personne des protections civiles

## CHANGEMENT DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE :

- ↑ Temps de travail
- Approche au patient
- Nouvelles responsabilités
- Travailler en situation de crise



## FACTEURS INFLUENÇANT LA SATISFACTION AU TRAVAIL :

- Conciliation vie privée/professionnelle
- Reconnaissance
- Atmosphère de travail
- Collaboration
- Prise de décision / indépendance
- Comportement des patients
- Salaire
- Stress

## DISCUSSION

Les infirmier·ère·s : les plus impactés et nombreuses démissions après crise comme l'indique la littérature. Chez tous·x·e ces acteur·trice·s, l'augmentation de la charge de travail et une plus haute pression ressentie a été unanime. Les intervenant·e·s aimeraient bénéficier de plus d'anticipation globale si une situation pandémique venait à se reproduire, afin de prévoir une meilleure optimisation des ressources humaines et matérielles et de garantir une meilleure satisfaction au travail, qui a un effet positif contre l'absentéisme et l'épuisement professionnel.

## MESURES MISE EN PLACES

- Matériel**
  - Prime COVID
  - Cocon de sieste
  - Nouvelle salle de pause
- Professionnelle**
  - Planification d'horaire différente
  - Engagement personnel
- Aménagement**
  - Massages
  - Crèches
- Soutien**
  - Hotline psychologique
  - Enquête de satisfaction

## RÉFLÉXION :

Les infirmier·ère·s apparaissent plus touché·e·s dans leur satisfaction au travail, contrairement aux médecins généralistes qui ont moins été sollicités pendant cette période (diminution des consultations)<sup>2</sup> par peur de l'infection. Le généraliste devrait-il occuper une place plus importante en cas de situation similaire pour diminuer la charge de travail aux urgences ?

## RÉFÉRENCES :

- Les deuxième et troisième vagues de COVID-19 ont frappé beaucoup plus durement le personnel soignant. (n.d.). Portail. <https://www.unibe.ch>.
- Médecine de première ligne dans la gestion de la pandémie SARS-CoV-2: perspectives internationales. (s. d.). Revue Médicale Suisse. <https://www.revmed.ch>
- Khan, Yasmine et al. "Determinants of the risk of burnout among nurses during the first wave of the COVID-19 pandemic in Belgium: A cross-sectional study." *Journal of nursing management* vol. 30,5 (2022): 1125-1135. doi:10.1111/jonm.13624

## REMERCIEMENTS :

Notre tuteur, Olivier Simon, ainsi que les intervenant·e·s.

## CONTACTS :

manon.ballandras@unil.ch, edona.bugacki@unil.ch, hugo.haldy@unil.ch, matteo.vellotti@unil.ch