

# L'épuisement professionnel : un vrai problème qui demande des solutions multiformes

par Peter J. Zed

<https://doi.org/10.4212/cjhp.3504>

L'épuisement professionnel est un syndrome résultant d'un stress chronique au travail qui peut se caractériser par un épuisement émotionnel, une dépersonnalisation et un sentiment réduit d'accomplissement personnel<sup>1</sup>. L'épuisement professionnel peut survenir sur n'importe quel lieu de travail et a été bien décrit dans la profession de la pharmacie<sup>2-4</sup>. Dans ce numéro du *JCPH*, Dempsey *et al.*<sup>5</sup> présentent les résultats d'un sondage national visant à déterminer si des interventions sont actuellement mises en œuvre dans les programmes canadiens de résidence en pharmacie pour gérer l'épuisement professionnel des résidents; le sondage visait en outre à décrire l'efficacité perçue de toute intervention existante. Au total, 107 résidents en pharmacie représentant toutes les provinces du Canada ont rempli la section de l'inventaire d'épuisement mis au point par Maslach (MBI) du sondage. Selon au moins une sous-échelle du MBI, 62 % de ces personnes ont été jugées à risque élevé d'épuisement professionnel. La plupart des répondants (93 %) estimaient que l'épuisement professionnel était un problème qui touchait les résidents en pharmacie et 75 % ont exprimé leur intérêt pour les interventions visant à atténuer l'épuisement professionnel. Les interventions offertes aux résidents en pharmacie comprenaient des programmes de mentorat, des changements d'horaire et la promotion de l'auto-organisation. Ces résultats étaient cohérents avec ceux d'une étude similaire aux États-Unis, qui a démontré que 81 % des résidents en pharmacie présentaient un risque élevé d'épuisement professionnel selon au moins une sous-échelle du MBI<sup>6</sup>.

Ce sondage auprès des résidents en pharmacie s'ajoute aux conclusions croissantes et constantes selon lesquelles l'épuisement professionnel touche notre profession et, comme c'est le cas pour d'autres prestataires de soins de santé, nous pouvons anticiper qu'il entraînera en fin de compte un affaiblissement de la prise de décision clinique, une augmentation des erreurs médicales et des résultats médiocres en matière de sécurité des patients<sup>7,8</sup>. Les exigences et les défis de l'environnement des soins de santé sont souvent difficiles à modifier. Par conséquent, des approches systématiques de gestion et de prévention de l'épuisement

professionnel sont essentielles et doivent être proposées aux prestataires de soins tout au long de leur carrière. En effet, la nécessité d'interventions adaptées doit être vue comme une occasion à laquelle notre profession doit être attentive à chaque étape, de la formation initiale à la retraite.

Premièrement, la sensibilisation et les stratégies de prévention et de gestion de l'épuisement professionnel devraient être présentées aux étudiants de nos facultés et écoles de pharmacie partout au pays. Cela peut aider nos étudiants à se préparer à ce défi commun bien avant qu'ils ne terminent leur diplôme d'entrée à la pratique. Pourtant, dans un récent sondage mené auprès des 10 écoles de pharmacie canadiennes par Weichels *et al.*<sup>8</sup>, une seule a déclaré avoir un programme de prévention de l'épuisement professionnel. Deuxièmement, une plus grande sensibilisation ainsi qu'une formation pertinente devraient être intégrées aux programmes de résidence en pharmacie et aux autres programmes de formation postdoctorale. Ces programmes imposent des exigences élevées aux pharmaciens et reproduisent fidèlement les défis auxquels ils seront confrontés à la fin de leur formation. Les modèles de rôle et les mentors, qui sont courants et appréciés dans les programmes de résidence, devraient tenter de soutenir les pharmaciens alors qu'ils apprennent à reconnaître l'épuisement professionnel; ils devraient également proposer des stratégies pour prévenir le problème. Enfin, les employeurs peuvent accorder plus d'attention à la question de l'épuisement professionnel afin d'optimiser le bien-être de tous les pharmaciens et des autres membres de l'équipe de la pharmacie.

Blue *et al.*<sup>2</sup> ont découvert que deux facteurs indépendants associés à l'épuisement professionnel étaient l'insatisfaction à l'égard de l'équilibre travail-vie personnelle et le sentiment que les contributions n'étaient pas appréciées. Par conséquent, les stratégies des employeurs doivent aller au-delà de la sensibilisation et devraient intégrer des interventions telles que des ateliers de soins personnels, ainsi que la gestion des charges de travail et l'ajustement des horaires lorsque cela est possible. Des dispositions d'urgence pour les périodes de demande imprévues sur le lieu de travail doivent également être envisagées. De plus, les employeurs doivent s'assurer que

tous les membres de l'équipe de la pharmacie sont au courant des ressources et des soutiens disponibles pour toute personne qui souffre d'épuisement professionnel ou d'autres défis quant à son bien-être professionnel et au travail.

L'épuisement professionnel est réel et y remédier nécessite l'effort collectif de toutes les personnes impliquées dans le cheminement vers la pratique en tant que pharmaciens efficaces dans notre système de soins de santé. Assurer le bien-être de tous les membres de notre profession est essentiel si nous voulons fonctionner comme des membres efficaces et appréciés de l'équipe de soins de santé et offrir le meilleur de nos capacités aux patients dont nous prenons soin.

## Références

1. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases [communiqué de presse]. Organisation Mondiale de la Santé; 28 mai 2019 [cité le 17 avril 2023]. Disponible à : [http://www.who.int/mental\\_health/evidence/burn-out/en/](http://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/)
2. Blue CL, Gould ON, Clarke C, Naylor H, MacKenzie M, Burgess S, et al. Burnout among hospital pharmacists in Canada: a cross-sectional analysis. *Can J Hosp Pharm.* 2022;75(4):326-34.
3. Weichel C, Lee JS, Lee JY. Burnout among hospital pharmacists: prevalence, self-awareness, and preventive programs in pharmacy school curricula. *Can J Hosp Pharm.* 2021;74(4):309-16.
4. Durham ME, Bush PW, Ball AM. Evidence of burnout in health-system pharmacists. *Am J Health Syst Pharm.* 2018;75(23 Suppl 4):S93-S100.
5. Dempsey C, Fox K, Pagel K, Zimmer S. Assessment and prevention of burnout in Canadian pharmacy residency programs. *Can J Hosp Pharm.* 2023;76(3):177-84.
6. Gonzalez J, Brunetti L. Assessment of burnout among postgraduate pharmacy residents: a pilot study. *Curr Pharm Teach Learn.* 2021;13(1):42-8.
7. Potter JM, Cadiz ML. Addressing burnout in pharmacy residency programs. *Am J Pharm Educ.* 2021;85(3):8287.
8. Bridgeman PJ, Bridgeman MB, Barone J. Burnout syndrome among healthcare professionals. *Am J Health Syst Pharm.* 2018;75(3):147-52.

**Peter J. Zed**, B. Sc., B. Sc. (Pharm.), A.C.P.R., Pharm. D., F.C.S.H.P., est professeur à la Faculté des sciences pharmaceutiques et membre associé au Département de médecine d'urgence, Faculté de médecine, Université de la Colombie-Britannique, Vancouver (Colombie-Britannique). Il est également rédacteur en chef adjoint du *Journal canadien de la pharmacie hospitalière*.

**Conflits d'intérêts** : Aucune déclaration.

### Adresse de correspondance :

D<sup>r</sup> Peter J. Zed  
Faculty of Pharmaceutical Sciences  
University of British Columbia  
2405 Wesbrook Mall  
Vancouver BC V6T 1Z3

**Courriel** : peter.zed@ubc.ca