

Au-delà de l'épuisement professionnel : adopter une approche équilibrée de la mesure

L'une des questions les plus courantes dans le domaine de la promotion de la santé et du bien-être est la suivante : *que devons-nous mesurer ?*

Il n'existe pas de mesure unique du bien-être ou de l'amélioration organisationnelle. Une amélioration continue efficace repose sur de multiples sources d'information qui, considérées dans leur ensemble, aident les organisations à déterminer si les personnes sont soutenues, si les conditions s'améliorent et si les systèmes deviennent plus réactifs au fil du temps.

Plutôt que de rechercher un « score de bien-être » unique, les facultés de médecine sont encouragées à adopter une approche équilibrée de la mesure combinant des mesures des résultats, des mesures des processus, des indicateurs d'engagement et l'expérience vécue.

1. Mesures du bien-être et de l'expérience

Ces mesures permettent de suivre le bien-être et le fonctionnement des personnes au fil du temps.

En voici quelques exemples :

- Épuisement professionnel
- Épanouissement professionnel
- Sécurité PPC
- Sentiment d'appartenance
- Détresse morale
- Perception de la charge de travail
- Stress et rétablissement

Ce que ces mesures peuvent vous révéler :

- Si le bien-être semble s'améliorer ou se détériorer
- Quels groupes pourraient être confrontés à des défis plus importants
- Les domaines nécessitant une exploration plus approfondie

2. Mesures relatives aux processus et à la mise en œuvre

Ces mesures permettent d'évaluer si les efforts d'amélioration sont mis en œuvre comme prévu.

En voici quelques exemples :

- Participation aux activités de développement du leadership
- Utilisation des ressources et des services de soutien au bien-être
- Recours aux programmes de soutien par les pairs
- Réalisation d'initiatives d'amélioration de la qualité ou de cycles PDSA
- Disponibilité de temps protégé
- Progrès réalisés dans les actions prévues

Ce que ces mesures peuvent vous révéler :

- Si les initiatives sont mises en œuvre comme prévu
- Où des obstacles à la mise en œuvre peuvent subsister
- Si des améliorations commencent à apparaître avant que les résultats ne changent

Au-delà de l'épuisement professionnel : adopter une approche équilibrée de la mesure

3. Mesures de l'engagement

Ces mesures permettent de déterminer si les efforts d'amélioration sont perçus comme pertinents, accessibles et utiles.

En voici quelques exemples :

- Taux de participation aux enquêtes
- Participation aux événements et aux initiatives
- Participation aux consultations ou aux groupes de discussion
- Participation aux activités de cocréation
- Utilisation des occasions de rétroaction

Ce que ces mesures peuvent vous révéler :

- Si les personnes ont confiance dans le processus
- Si les initiatives sont perçues comme pertinentes et utiles
- Si des obstacles à la participation existent

4. Mesures relatives à la culture et à l'environnement d'apprentissage

Ces mesures permettent d'évaluer les conditions organisationnelles qui influencent le bien-être.

En voici quelques exemples :

- Sécurité psychologique
- Respect et inclusion
- Professionnalisme
- Fonctionnement de l'équipe
- Indicateurs relatifs au milieu d'apprentissage
- Expériences d'appartenance ou d'exclusion

Ce que ces mesures peuvent vous révéler :

- Comment les personnes vivent leur milieu d'apprentissage et de travail
- Si les conditions organisationnelles favorisent le bien-être
- Les domaines où des améliorations à l'échelle des systèmes pourraient être nécessaires

5. Perspectives qualitatives et expériences vécues

Les chiffres racontent rarement toute l'histoire. Les données qualitatives aident à expliquer pourquoi certaines tendances se dégagent et quels changements pourraient être les plus utiles.

En voici quelques exemples :

- Groupes de discussion
- Séances d'écoute
- Réponses aux questions ouvertes des enquêtes
- Entretiens
- Commentaires narratifs
- Discussions réflexives

Ce que ces mesures peuvent vous révéler :

- Pourquoi certaines difficultés surviennent
- Ce que vivent les personnes
- Quelles solutions pourraient être les plus pertinentes et réalisables

Les récits aident à expliquer les chiffres. Les approches d'évaluation les plus efficaces combinent les deux.

Au-delà de l'épuisement professionnel : adopter une approche équilibrée de la mesure

6. Surveiller les conséquences imprévues

Les efforts d'amélioration doivent être évalués non seulement en fonction de leur impact, mais aussi des charges qu'ils peuvent entraîner et des conséquences imprévues qu'ils peuvent avoir.

En voici quelques exemples :

- Répercussions sur la charge de travail
- Fardeau administratif
- Répercussions sur l'équité entre les groupes
- Charge liée à la participation
- Perceptions d'activités de façade
- Obstacles imprévus créés par les nouvelles initiatives

Ce que ces mesures peuvent vous révéler :

- Si les initiatives créent de nouveaux défis
- Si les bénéfices sont répartis de manière équitable
- Si les efforts d'amélioration demeurent durables au fil du temps

Synthèse

Aucune mesure isolée ne peut rendre compte de toute la complexité d'un environnement d'apprentissage favorable à la santé.

Une amélioration continue efficace repose sur l'analyse conjointe de multiples mesures, même imparfaites. Les scores d'épuisement professionnel, les taux de participation, les indicateurs culturels, les mesures de mise en œuvre et les expériences vécues fournissent chacun une partie du portrait. Une évaluation pertinente repose sur l'interprétation collective de ces sources d'information et sur leur utilisation pour orienter l'apprentissage, la prise de décision et l'action.

Message clé

L'objectif n'est pas d'établir un score unique de bien-être. Il s'agit plutôt de déterminer si les conditions s'améliorent, si les personnes bénéficient d'un soutien et si les systèmes deviennent plus réactifs au fil du temps.

Pour en savoir plus

- Association Médicale Canadienne [Sondage national sur la santé des médecins](#)
- Li H, Upreti T, Do V, Goldberg A, et coll. [Measuring Wellbeing: A Scoping Review of Metrics and Studies Measuring Medical Student Wellbeing Across Multiple Timepoints](#)