# RAPPORT D'EVALUATION

« SOIGNER SANS S'EPUISER » - 2E RENCONTRE REGIONALE DES INFIRMIERS LIBERAUX DE LA REGION CENTRE VAL DE LOIRE, 06/10/2015 AU CAP CINE DE BLOIS

## TABLE DES MATIERES


Réponses au questionnaire ..... 2

Profils des participants ..... 2

Âges des participants ..... 2

Provenance des participants ..... 3

Profession des participants ..... 3

Intérêt des participants pour le burn out ..... 3

Expérience du burn out par les participants ..... 4

Mode d'information des participants ..... 4

Les attentes de participants ..... 5

La réponse aux attentes ..... 5

Satisfaction des participants ..... 6

Thèmes pour l'an prochain ..... 7

Remarques / suggestions d'amélioration ..... 8

L'Union Régionale des Professionnels de Santé (URPS) Infirmiers libéraux du Centre Val de Loire est l'association qui fédère et représente les 2100 infirmiers libéraux (IDEL) de la région.

Après une 1ère rencontre régionale réussie en 2014 sur « les erreurs médicamenteuses », l'URPS renouvelle l'expérience cette année avec sa 2ème édition dont le thème est « soigner sans s'épuiser ».

Cette journée a eu lieu à Blois aux cinémas Cap Ciné, rue des 11 arpents, le mardi 6 octobre 2015 de 8h30 à 16h30.

Elle a réunie 120 IDEL de la région Centre – Val de Loire, objectif fixé par l'URPS pour cette deuxième édition. Sur les 120 participants, 53 étaient déjà présents lors de la première édition.

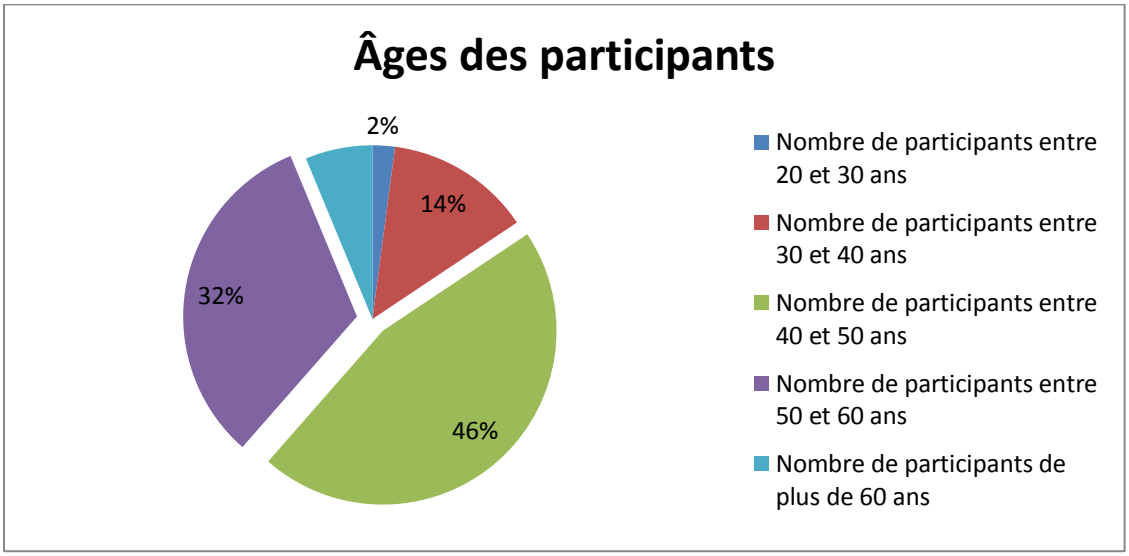
**La totalité des participants des participants sont globalement satisfaits de cette journée**. Cette 2e rencontre a été un succès.

# REPONSES AU QUESTIONNAIRE

## PROFILS DES PARTICIPANTS

### ÂGES DES PARTICIPANTS

L'âge moyen des participants est de **47 ans**. Selon les 96 réponses à la question de l'âge, près des 3/4 des participants (n=75) ont plus de 40 ans, et près de la moitié (n=44) ayant entre 40 et 50 ans. Les moins de 30 ans ne sont que très peu représentés (n=2).



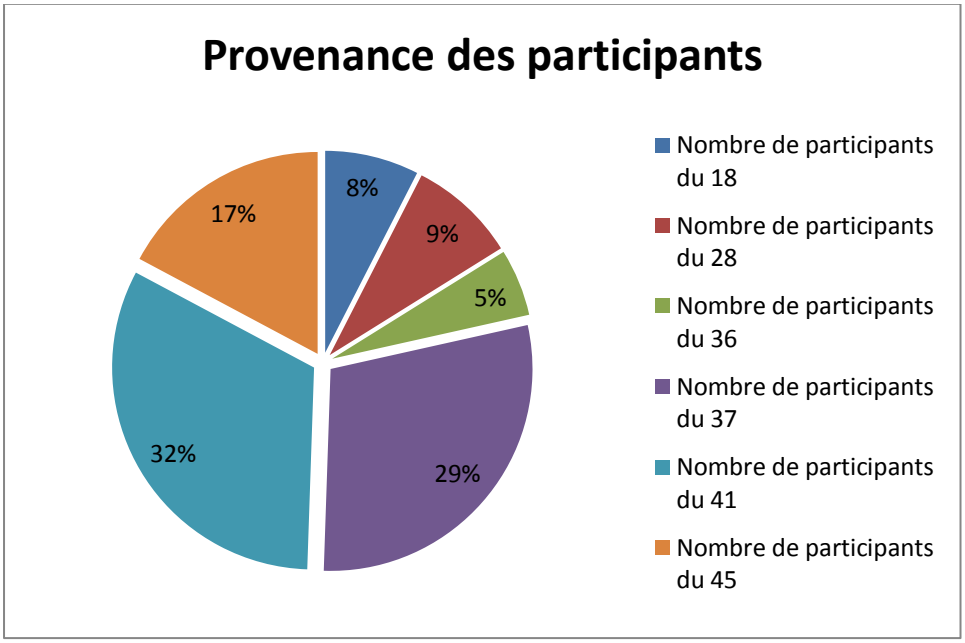

| | Nombre |
|---|---|
| Nombre de participants entre 20 et 30 ans | 2 |
| Nombre de participants entre 30 et 40 ans | 13 |
| Nombre de participants entre 40 et 50 ans | 44 |
| Nombre de participants entre 50 et 60 ans | 31 |
| Nombre de participants de plus de 60 ans | 6 |
| Nombre de réponses à la question | 96 |

## PROVENANCE DES PARTICIPANTS

D'après les 96 réponses à la question de la provenance, plus de 3/4 des participants (n=73) proviennent des départements 37, 41 et 45. Le 41 est le département le plus représenté avec près d'1/3 des participants (n=30). Ce nombre peut s'expliquer par l'organisation de l'évènement à Blois (41).

Le chiffre important (29%) du 37 peut s'expliquer à la fois par le nombre important d'infirmiers libéraux (IDEL) dans ce département et par la proximité du 37 avec le 41.

Un point de réflexion porte sur le département 45, qui lui aussi est un des deux départements comportant plus d'infirmiers libéraux. Etant à proximité du 41, le chiffre de 17% (n=16) semble peu élevé en comparaison au chiffre du département 37 (n=27).




| | Nombre |
|---|---|
| Nombre de participants du 18 | 7 |
| Nombre de participants du 28 | 8 |
| Nombre de participants du 36 | 5 |
| Nombre de participants du 37 | 27 |
| Nombre de participants du 41 | 30 |
| Nombre de participants du 45 | 16 |
| Nombre de participants hors région | 3 |
| Nombre de réponses à la question | 96 |

## PROFESSION DES PARTICIPANTS

Sur question 96 réponses, **la grande majorité des participants sont des infirmiers libéraux** (n=95), ce qui s'explique car l'action est ciblée sur cette population.

## INTERET DES PARTICIPANTS POUR LE BURN OUT

73 participants sur 87 ayant répondu à la question **(84%) déclarent être concernés de près ou de loin par le burnout.**

Les commentaires font référence à un burn out traversé dans le passé, au burn out d'un collègue ou à celui d'un proche.

Ce chiffre montre la **pertinence du choix du thème de l'évènement**. Ce thème avait été choisi après un sondage sur un faible échantillonnage (n=120) d'infirmiers libéraux de la région : 20 IDEL par département.

Le bureau de l'URPS avait retenu la réponse majoritaire, à savoir le burn out. Ce thème avait été initialement proposé au moment de l'assemblée générale par le conseil d'administration de l'URPS. La pertinence du choix repose également dans le fait que les membres du bureau et du conseil d'administration, sont tous des infirmiers libéraux en exercice. Ils sont également responsables de syndicats, et sont de fait amenés à rencontrer des infirmiers libéraux et confrontés à leurs problématiques.

## EXPERIENCE DU BURN OUT PAR LES PARTICIPANTS

Sur 82 réponses, **près d'un tiers des participants (n=25) ont traversé le burnout**.

Plusieurs commentaires d'IDEL vont dans le sens d'un sentiment d'être menacés par le burnout : "je ne suis pas à l'abri"; "cela aurait pu m'arriver sans une prise de conscience".

## MODE D'INFORMATION DES PARTICIPANTS

Les deux moyens de communication ayant touché le plus de personnes sont **le courrier postal et le mailing**.

Deux courriers ont été envoyé, un début juillet et un début septembre. Suite à quelques retours d'IDEL, nous pouvons nous poser la question de la pertinence de la date d'envoi du premier courrier (début des vacances scolaires). Un des freins est la difficulté à obtenir les adresses postales de tous les infirmiers avec certitudes, les fichiers d'adresses de l'URPS étant basés sur le site internet AMELI de l'assurance maladie. De plus, ce fichier ne couvre pas les infirmiers libéraux remplaçants.

Une remontée a eu lieu sur l'invitation des infirmiers remplaçants. L'URPS a contacté par téléphone tous les participants présents lors de la première édition de 2014, y compris les remplaçants, mais il est à ce jour très difficile de répertorier tous les remplaçants dont certains exercent sur plusieurs régions. L'URPS a donc compté sur le bouche à oreille pour l'information auprès des remplaçants.

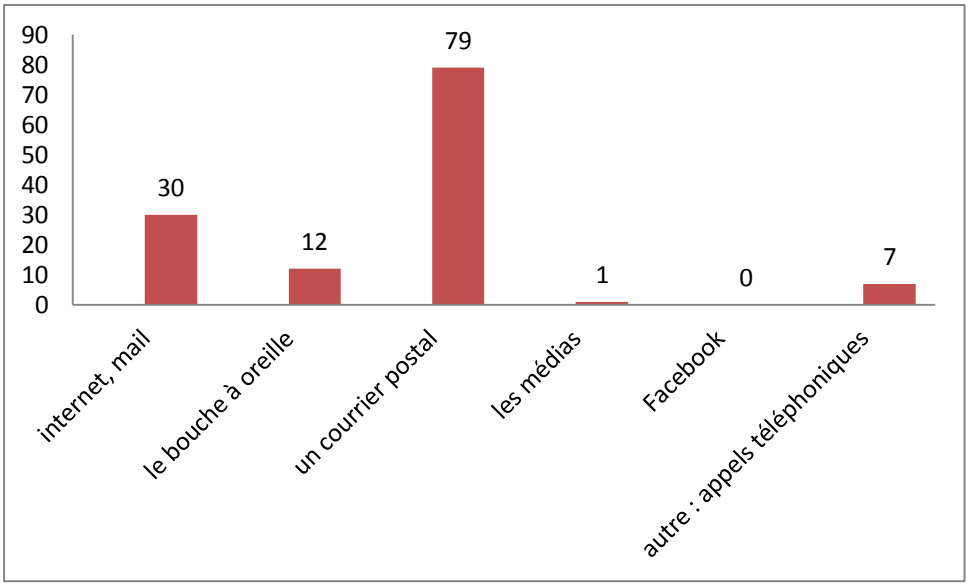
Le bouche-à-oreille semble avoir bien fonctionné (n=12).

Le mailing s'est fait en deux salves : fin mai et mi-septembre. Un point de difficulté est le faible nombre de mails détenus par l'URPS (environ 800 sur les 2100 infirmières libérales du Centre).

Le Facebook n'a pas eu l'effet escompté (n=0). Il y a eu avant l'évènement 22 « j'aime » la nouvelle Page URPS. Cette page a été créée environ deux mois avant l'évènement.

Une seule personne a été informée par les médias. La Nouvelle République (La NR, presse quotidienne régionale) a rédigé une annonce le 26 septembre, une autre le 5 octobre, la veille de l'évènement. Un journaliste de La NR est venu lors du point presse de l'évènement et a rédigé un article paru le lendemain. Une annonce a été faite dans l'Echo Républicain.

Un communiqué de presse avait été adressé à 25 contacts presse.




| | |
|---|---|
| internet, mail | 30 |
| le bouche à oreille | 12 |
| un courrier postal | 79 |
| les médias | 1 |
| Facebook | 0 |
| autre : appels téléphoniques | 7 |

## LES ATTENTES DE PARTICIPANTS

Les participants avaient pour attentes d'obtenir une information sur le burnout (n=86), d'échanger avec des professionnels reconnus (n=67), améliorer / échanger sur leurs pratiques professionnelles (n=60), d'échanger avec des collègues (n=56).

D'autres attentes sont exprimées : "trouver une méthode pour ne pas tomber en burnout", "des solutions de reconstruction", "trouver des moyens pour me soigner de cet épuisement physique et nerveux", "des solutions pour éviter le burnout, "savoir dire "non" aux patients", "trouver des solutions concrètes sous forme de sketchs", "avoir des outils à utiliser pour anticiper les périodes de débordement".

## LA REPONSE AUX ATTENTES

**100% des participants (n=93) ayant répondu à la question, déclarent que les conférences ont répondu à leurs attentes.**

- Dans les précisions données, des réponses sont en rapport avec la richesse des intervenants et la très haute qualité de leurs interventions et le contenu de la journée en général :

"Intervenants très passionnés", "intervenants de bonne qualité sachant communiquer", "participation intéressante des intervenants, leurs parcours professionnels", "qualité des interventions, compétences et richesse des intervenants", "une technique de toucher, l'historique de la profession, l'intermède humoristique", "tout ! L'histoire de notre profession, le cas concret et les solutions", "les intervenants m'ont apporté des réponses très enrichissantes et des outils adaptés", "la richesse des intervenants, l'intervention de

la troupe théâtrale qui a tourné le burn out de façon dérisoire, ça fait beaucoup de bien !", "approche du problème simple et bien adaptée".

- D'autres remarques font référence à l'atmosphère de la journée :

"Détente, bonne ambiance générale", "convivialité",

- D'autres remarques concernent la progression personnelle, la prise de conscience personnelle :

"J'ai vu que j'étais à la limite du burnout", "déculpabilisation", "intervenant ayant eu un burnout. J'ai appris que le burn out pouvait m'affecter. Avant j'aurai jamais dit "moi"", "j'ai apprécié la prévention du burnout, se recentrer sur ses besoins, connaître ses limites, l'intervention des clowns", "l'importance de la prise de conscience de soi-même et de la relation avec soi-même".

- Quelques remarques concernent des pistes d'amélioration :

"J'aurai apprécié avoir des ateliers de type massage pour tester les méthodes", "il manque des moments de pratique en ateliers", "j'aurai souhaité quelques conseils organisationnels".

## SATISFACTION DES PARTICIPANTS

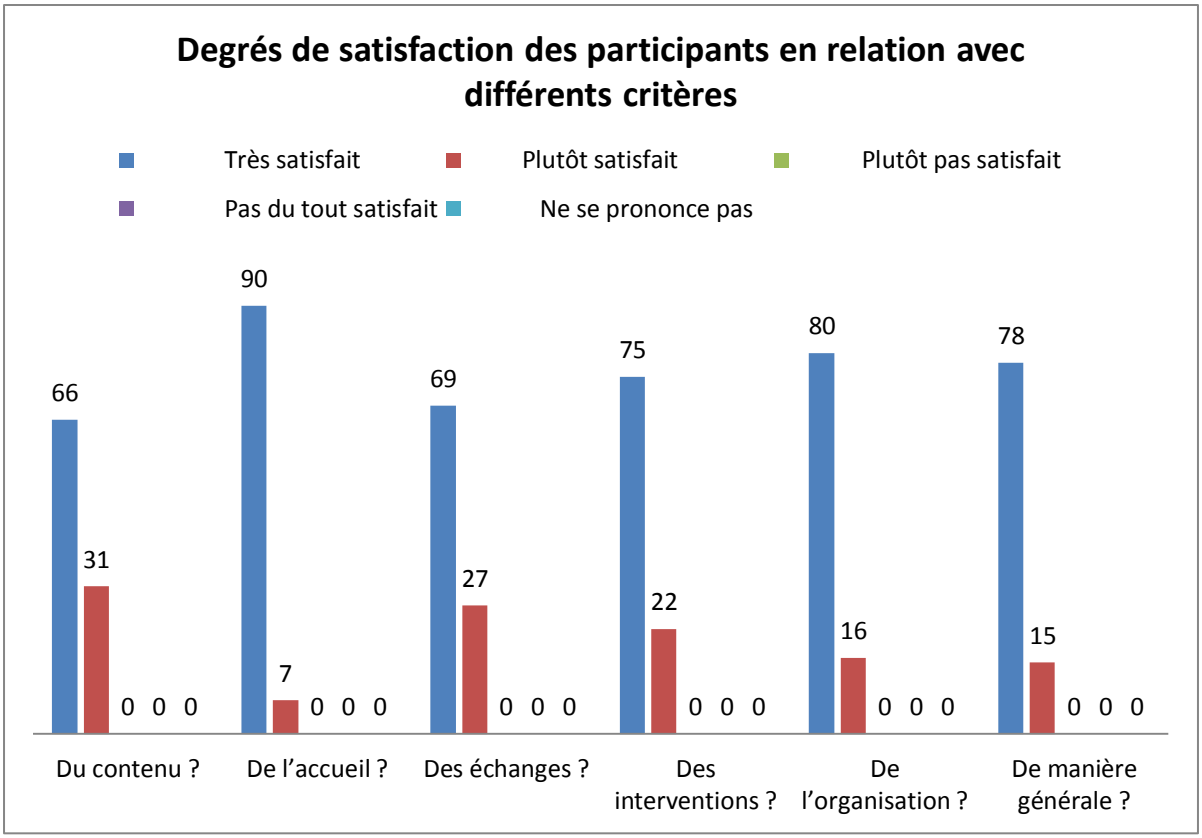
Nous pouvons constater dans le diagramme ci-dessous que, toutes catégories confondues, **tous les participants (n=97) sont très satisfaits ou plutôt satisfaits de la journée**. Aucun participant n'a été insatisfait sur aucun des critères.

**L'accueil et l'organisation** de l'évènement sont les deux critères qui marquent le plus haut score de "très satisfait" (n=90 et n=80). Une seule recommandation pour l'an prochain a été faite par trois participants : celle de donner plus d'espace pour le cocktail déjeunatoire (tables pour poser les mets, améliorer l'espace pour circuler).

**La totalité (n=97) des participants sont globalement satisfaits du contenu, des échanges et des interventions**. Ceci reflète la pertinente du choix des intervenants, y compris les comédiens dont l'intérêt a été mentionnés à plusieurs reprises : "mille bravos à Rita et Lili Rose". Ce score coïncide avec les retours oraux que nous avons obtenus concernant le climat bienveillant et l'ambiance chaleureuse de la journée. Plusieurs partenaires tenant des stands dans le hall ont mentionnés le fait que les participants arrivaient à leur stand avec une bonne mine, contrairement à d'autres congrès. La pédagogie utilisée dans cet évènement est basée sur l'échange entre la salle et les participants, l'humeur par le biais des clowns. Les intervenants ont déclaré également avoir été satisfaits de l'ambiance, et de l'accompagnement en amont : communication, organisation, cadrage du contenu. Les intervenants ont parlé à partir de leur expérience et de leur histoire de vie, ce qui a permis aux participants de se relier à eux.

Sur 93 réponses à la question "êtes-vous satisfaits de manière générale?", 78 participants ont répondu "très satisfaits", soit 84%. 15 ont répondu "plutôt satisfaits", soit 16%. **Donc, 100% des participants sont "globalement satisfait" de manière générale.**

**De plus, 100% des participants (n=97) conseilleraient à leurs proches de se rendre à une rencontre régionale :** "sujets très intéressants, au cœur de nos vies, des intervenants passionnants".




| 5) Etes-vous satisfait : | Très satisfait | Plutôt satisfait | Plutôt pas satisfait | Pas du tout satisfait | Ne se prononce pas |
|---|---|---|---|---|---|
| Du contenu ? | 66 | 31 | 0 | 0 | 0 |
| De l'accueil ? | 90 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| Des échanges ? | 69 | 27 | 0 | 0 | 0 |
| Des interventions ? | 75 | 22 | 0 | 0 | 0 |
| De l'organisation ? | 80 | 16 | 0 | 0 | 0 |
| **De manière générale ?** | 78 | 15 | 0 | 0 | 0 |

## THEMES POUR L'AN PROCHAIN

- Les thèmes proposés pour l'an sont en lien avec la **communication entre les professionnels et avec les autres intervenants :**

« La communication dans la relation, la thérapeutique, l'infirmière face aux familles de patients gravement malade, la relation infirmière - médecin / pharmacien, la collaboration interprofessionnelle, parler pour se comprendre et travailler ensemble, le rapport entre les professionnels, la place de l'IDEL au sein d'une MSP (la pluridisciplinarité), le travail de collaboration IDE-IDE et IDE-médecin / autre intervenant, "relation et

communication hôpital - libéral", "relation libéral - hôpital", "l'IDE libérale au sein d'une maison médicale", "relations avec les collègues (associés, collaborateurs, remplaçants),

- D'autres thèmes font références **à l'avenir de la profession et aux conditions d'exercice** :

« L'avenir de la profession infirmière en libéral, la considération de l'infirmier par les politiques, les exercices parallèles au métier d'infirmière libérale, l'exercice libéral et ses contraintes (différentes sortes d'exercice, obligations), la retraite, l'avenir de notre profession dans l'évolution du système de santé, maison de santé (fonctionnement, avantages, obligations), les cotisations à domicile / contrôle CPAM, quel avenir pour la profession en libéral, la perspective d'avenir du secteur libéral et son devenir, nomenclatures, coût des IDE, "la mode des maisons médicales face à la désertification médicales des campagnes", "rôle de l'IDE dans la MSP".

- Le **thème de la MAIA** a été proposé à deux reprises.
- D'autres sont centrées sur des thèmes en lien avec **le prendre soin** :

« La douleur, formations, soins, bien-être, ateliers relaxations, diabète et cotations, nouvelles thérapeutiques cancérologie / arthrose », "faire des soins VS prendre soin"

- Finalement, certains participants souhaitent approfondir sur **le burn out et les difficultés du quotidien des IDEL :**

« Apprendre à dire non, renouveler le thème du burnout, les violences "patients - infirmier" ».

## REMARQUES / SUGGESTIONS D'AMELIORATION

- "**L'animation, l'intervention des clowns** est à renouveler",
- "suivant le thème, **inviter nos maris** pour qu'ils comprennent notre travail", "inviter nos familles",
- "**bonne organisation**, bon choix des intervenants", "buffet parfait", "parfait, que ça continue"
- Quelques modalités pratiques pourraient être revues : concernant les bouteilles d'eau des intervenants, la taille des tables des prestataires à mentionner dans le devis, avancer la date butoir d'inscription des partenaires (initialement fixée au 1er septembre, puis décalée au 1er octobre par le bureau).
- Malgré l'invitation des responsables politiques et institutionnels (CPAM, ARS et Maire de Blois), aucun n'a pu être présent ni représenté lors de l'évènement.

Auteur du rapport : Yorli MORADI, chargé de mission URPS Infirmiers Centre – Val de Loire.