

# COIN technipharm FC

LE PROGRAMME NATIONAL DE FORMATION CONTINUE DES ASSISTANTS TECHNIQUES EN PHARMACIE 1,25 UFC

GRATUIT

POUR OBTENIR INSTANTANÉMENT VOS RÉSULTATS, RÉPONDEZ EN LIGNE SUR ECORTEX.CA

FÉVRIER 2024

## DONNE DROIT À 1,25 UNITÉ DE FC



Leçon approuvée pour 1,25 UFC par le Conseil canadien de l'éducation continue en pharmacie (CCECP).  
N° de dossier : 1329-2024-3744-I-T.  
Veuillez consulter cette leçon de FC en ligne sur eCortex.ca pour en connaître le délai de validité.

Pour obtenir instantanément vos résultats, répondez en ligne sur eCortex.ca

### UNE FC EXCLUSIVE AUX ATP

Coin technipharm FC est le seul programme national de formation continue conçu exclusivement pour les assistants techniques en pharmacie canadiens.

À mesure que le rôle des assistants techniques en pharmacie s'étend, utilisez régulièrement Coin technipharm FC pour parfaire vos connaissances.

Coin technipharm FC est généreusement commandité par Teva. Les numéros précédents peuvent être téléchargés à partir des sites eCortex.ca ou [www.tevacanada.com](http://www.tevacanada.com).

L'auteur de cette leçon n'a pas de conflit d'intérêts à déclarer.

### POUR RÉPONDRE AU TEST

- Après avoir lu attentivement cette leçon, répondez au questionnaire en ligne sur le site eCortex.ca, et obtenez instantanément vos résultats.
- Une note de passage de 70 % est exigée pour réussir cette leçon.
- Veuillez nous faire part de vos commentaires sur cette leçon en remplissant le formulaire de rétroaction en ligne sur eCortex.ca.

### COLLABORATEURS

**Coordonnatrice de la FC :**  
Rosalind Stefanac

**Rédactrice en chef clinique :**  
Lu-Ann Murdoch, B. Sc. Phm.

**Auteure :**  
Sarah-Lynn Dunlop, MEd, BA, RPhT

*Dans le présent document, le masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.*

ProfessionSanté.ca

eCortex.ca

# Stratégies proactives pour lutter contre le stress et l'épuisement professionnel en pharmacie

Par Sarah-Lynn Dunlop, MEd, BA, RPhT



## Objectifs d'apprentissage

Après avoir achevé avec succès ce programme de formation continue, les techniciens en pharmacie seront en mesure :

- D'identifier les facteurs qui contribuent au développement du stress chronique et de l'épuisement professionnel.
- De reconnaître les signes et les symptômes du stress chronique et de l'épuisement professionnel.
- D'identifier des stratégies de prévention et de gestion du stress chronique et de l'épuisement professionnel.

## Introduction

Une étude menée en 2021 par Recherche en santé mentale Canada a montré que 35 % des travailleurs canadiens ont déclaré se sentir épuisés et, bien que toute personne qui fait l'objet d'une exposition chronique à des facteurs de stress puisse ressentir un épuisement professionnel, la tendance semble être plus élevée chez les professionnels de la santé<sup>1-3</sup>.

Ce rapport a indiqué que la pandémie de COVID-19 a introduit de nouveaux facteurs de stress dans presque toutes les dimensions de la vie<sup>1</sup>. Ces facteurs de stress se sont avérés persistants et indéfinis, et ont augmenté le risque d'épuisement professionnel pour tout le monde. L'épuisement professionnel a été défini comme étant un état d'épuisement émotionnel, physique et mental causé par un stress excessif et prolongé<sup>1,4</sup>. Quoique le risque imminent de pandémie ait diminué, de nombreux facteurs de stress supplémentaires sont encore présents, surtout parmi les professionnels de la santé, 53 % des travailleurs de la santé ayant déclaré qu'ils avaient connu l'épuisement professionnel<sup>1-3</sup>.

Outre les facteurs de stress liés à la pandémie, le champ de pratique de la pharmacie en perpétuel changement, la pénurie de personnel et les exigences liées à l'exercice d'une profession vouée à la santé, les professionnels de la pharmacie sont exposés au risque de connaître des niveaux élevés de stress et d'épuisement professionnel<sup>5-7</sup>. Il est important que les techniciens en pharmacie comprennent les facteurs qui contribuent au développement du stress chronique et de l'épuisement professionnel, qu'ils en reconnaissent les signes et les symptômes ainsi que leur incidence sur toute l'équipe de la pharmacie. L'identification rapide de l'épuisement professionnel leur permettra de chercher des méthodes pour aider à le prévenir et/ou à le gérer.

## Stress et épuisement professionnel

Le stress chronique et l'épuisement professionnel sont liés, et les personnes qui ont connu des niveaux élevés de stress pendant une longue période courent un risque accru d'épuisement professionnel<sup>4,8</sup>.

### Stress

Le stress fait partie de la vie de tous les jours et, dans de nombreux cas, il peut être bénéfique. Le stress peut amener notre

**TABLEAU 1 - Signes et symptômes du stress chronique et de l'épuisement professionnel<sup>3,4,9,13</sup>**

	Stress chronique	Épuisement professionnel
<b>Cognitif (lié à la réflexion)</b>	Difficulté de concentration ou de réflexion Problèmes de mémoire Négativisme Inquiétude constante Difficulté à prendre des décisions Manque de confiance en soi	Difficulté à faire avancer les choses Manque possible de confiance Sentiment possible d'échec
<b>Émotionnel</b>	Sautes d'humeur Irritabilité Moral bas Sentiment d'appréhension, d'anxiété ou de nervosité Sentiment dépressif Sentiment d'agitation ou incapacité à se détendre Sentiment de désespoir ou d'impuissance	Colère, peur, frustration Irritabilité Manque de motivation Appréhension de se rendre au travail Cynisme accru Incapacité à se sentir heureux Sentiment d'impuissance et de désespoir Sentiment d'amertume Sentiment d'être inutile Sentiment d'indifférence Sentiment d'accablement Manque d'empathie Anxiété
<b>Physique</b>	Maux de tête Tension musculaire, ou autre douleur ou gêne physique Problèmes gastriques (nausées, vomissements ou diarrhée) Perte de la libido Rythme cardiaque rapide Hypertension artérielle Fatigue	Maux de tête Tension musculaire Maux de dos Problèmes gastro-intestinaux (mauvaise digestion, mauvaise absorption des nutriments, diminution de l'immunité intestinale) Perte d'appétit Épuisement et lassitude la plupart du temps Fatigue et épuisement
<b>Comportemental</b>	Changements dans les habitudes de sommeil Changements dans les habitudes alimentaires Retrait social Habitudes nerveuses (se ronger les ongles, grincer des dents, taper du pied de façon répétitive) Consommation accrue de caféine, de cigarettes, d'alcool ou d'autres substances Négligence des responsabilités familiales ou professionnelles Baisse des performances ou de la productivité	Troubles du sommeil, tels que l'insomnie Repli sur soi-même, retrait par rapport aux autres Vide émotionnel et relations tendues, difficultés à entrer en contact avec les proches Manque de temps ou d'énergie pour participer à des activités qui apportent de la joie Envie de se déclarer malade au travail plus souvent qu'il ne faudrait Diminution du désir de faire avancer les choses

organisme à libérer les hormones du stress pour nous permettre de résister aux facteurs de stress et de répondre aux exigences<sup>9,10</sup>. Cela peut nous aider à respecter les délais, à accomplir des projets et à améliorer notre aptitude à résoudre les problèmes<sup>9,10</sup>. Toutefois, lorsque le stress est ressenti pendant de longues périodes et devient chronique, il peut avoir des effets négatifs sur une personne, devenir écrasant et débilisant, et peut mener à l'épuisement professionnel<sup>1,10</sup>.

### Épuisement professionnel

L'épuisement professionnel est un état d'épuisement physique, émotionnel et mental lié à un stress continu au travail. S'il n'est pas efficacement géré, il se caractérise par des sentiments de perte d'énergie, une distanciation mentale accrue par rapport au travail, un négativisme et une diminution de l'efficacité professionnelle<sup>11,12</sup>. Malgré le négativisme et le désespoir vis-à-vis de leur travail, les personnes en proie à l'épuisement professionnel peuvent se sentir prises

au piège, comme si elles n'avaient pas le choix et devaient poursuivre leur travail<sup>4</sup>.

Le stress chronique et l'épuisement professionnel ont en commun de nombreux signes et symptômes similaires (voir le Tableau 1). Cependant, lorsqu'une personne est stressée, elle a tendance à être hyperactive et à réagir de façon excessive, tandis que les personnes en proie à l'épuisement professionnel sont plutôt désintéressées<sup>4</sup>.

**L'épuisement professionnel au Canada**

Les exigences accrues imposées aux travailleurs canadiens, surtout aux travailleurs du secteur de la santé, n'ont pas diminué, et les Canadiens sont donc dépassés par le nombre de responsabilités qu'ils doivent assumer. Beaucoup se disent incapables de trouver un équilibre raisonnable entre les exigences du travail et leur vie personnelle, 47 % des travailleurs canadiens déclarant se sentir épuisés au cours d'une journée de travail typique<sup>3</sup>. Près d'un travailleur de la santé sur cinq a indiqué qu'il avait l'intention de quitter son travail au cours des prochaines années, et la majorité (63 %) évoque le stress ou l'épuisement professionnel comme la raison qui motive son départ<sup>3</sup>.

**L'épuisement professionnel en pharmacie**

En 2023, l'Association des pharmaciens du Canada (APhC) a commandé une enquête nationale à laquelle ont répondu environ 1 000 pharmaciens et 200 techniciens en pharmacie<sup>5-7</sup>. Les résultats de l'enquête indiquent que le risque d'épuisement professionnel chez les professionnels de la pharmacie est de 79 %<sup>6</sup>. Bien qu'il soit encourageant que ce chiffre soit en baisse par rapport aux 92 % de 2022, il indique que l'épuisement professionnel en pharmacie est encore très répandu<sup>6</sup>. Selon des données récentes, 80 % des pharmaciens canadiens sont exposés à un risque d'épuisement professionnel, et 33 % d'entre eux envisagent de quitter la profession<sup>6,7</sup>.

Le stress chronique et l'épuisement professionnel peuvent nous frapper sournoisement si nous n'en percevons pas les signes ou si nous n'y prêtons pas attention. Nous avons tendance à normaliser les schémas d'adoption d'autres responsabilités et engagements au travail, en ignorant l'inconfort que cela nous cause, tout en espérant que nos efforts supplémentaires permettront à notre charge de travail de

**TABLEAU 2 - Questions utiles pour déterminer si vous êtes en proie à l'épuisement professionnel<sup>8</sup>**

Question	Oui	Non
Êtes-vous devenu plus cynique ou critique à l'égard des gens?		
Sortez-vous du lit à contrecœur chaque matin?		
Êtes-vous devenu irritable ou impatient à l'égard des gens?		
Manquez-vous d'énergie pour être constamment productif?		
Avez-vous des difficultés à vous concentrer?		
Vous sentez-vous déçu par votre vie?		
Prenez-vous de la nourriture, des drogues ou de l'alcool pour vous sentir mieux ou pour ne rien ressentir?		
Vos habitudes de sommeil ont-elles changé?		
Êtes-vous incommodé par des maux de tête, des problèmes gastriques ou intestinaux, ou d'autres troubles physiques inexplicables?		
Avez-vous le sentiment d'un amoindrissement de vos réalisations personnelles et de ressources (insuffisantes) pour faire face à la situation?		

**TABLEAU 3 - Signes et symptômes de l'usure de compassion<sup>11</sup>**

Sentiment d'irritabilité, d'anxiété, d'accablement ou d'indifférence
Difficulté à se concentrer ou à prendre des décisions
Maux de tête
Troubles du sommeil
Nausées
Dépression
Consommation accrue d'alcool ou d'autres substances

**TABLEAU 4 - Facteurs de stress menant à l'épuisement professionnel<sup>13</sup>**

Facteurs de stress personnels	Facteurs de stress au travail
Santé	Charge de travail considérable
Dynamique familiale	Manque d'autonomie
Relations personnelles	Relations négatives avec les collègues
Difficultés financières	Obligations de documentation fastidieuse et temps administratif insuffisant
Équilibre entre vie professionnelle et vie privée	Patients mécontents ou perturbateurs
	Technologie (p. ex. : alertes excessives)
	Difficultés liées au travail
	Demandes concurrentes
	Contraintes de temps
	Indicateurs de rendement
	Manque de contrôle
	Conflit avec les dirigeants
	Limitations technologiques
	Horaire de travail dépassant 40 heures par semaine

revenir à la « normale »<sup>8</sup>. Lorsque cela se produit, nous avons toutefois tendance à éprouver du stress et à commencer à le projeter, souvent par le biais de comportements non caractéristiques qui sont attribués à la fatigue<sup>8</sup>. Voir le Tableau 2 pour les questions qui vous aideront à déterminer si vous êtes peut-être en proie à l'épuisement professionnel.

**Usure de compassion**

En plus du risque accru de stress chronique et d'épuisement professionnel, les professionnels de la santé sont exposés à un risque plus élevé d'usure de compassion<sup>11</sup>. L'usure de compassion et l'épuisement professionnel ont des signes et des symptômes similaires (voir le Tableau 3 pour les signes et les symptômes de l'usure de compas-

sion), mais l'Association médicale canadienne précise qu'ils ne sont pas vraiment comparables<sup>14</sup>. L'épuisement professionnel est un épuisement lié au travail qui touche les travailleurs de tous les secteurs et qui survient en réaction à un stress prolongé, tandis que l'usure de compassion est une forme d'épuisement professionnel propre aux personnes qui prennent soin des autres<sup>14,15</sup>. Prendre soin des autres, être témoin de la douleur et de la souffrance des autres au travail et les absorber sont des expériences qui se paient par l'usure de compassion. Elle peut apparaître soudainement et mener à un sentiment d'impuissance, et être un obstacle à la prestation de soins<sup>11,14,15</sup>.

### Facteurs contribuant au stress et à l'épuisement professionnel

Les causes du stress sont extrêmement diverses. Les expériences positives, telles que les promotions au travail, le mariage ou l'achat d'une maison, peuvent être une source de stress, tout comme peuvent l'être les expériences négatives, notamment les problèmes financiers, les préjugés, la maladie et la mort<sup>9</sup>. Quelle que soit la source du stress, ce sont l'intensité et la durée du stress qui peuvent varier d'une personne à l'autre, ainsi que le système de soutien et les mécanismes d'adaptation d'une personne, tous étant susceptibles de se répercuter sur le stress de la personne<sup>9</sup>. Les facteurs qui peuvent aggraver l'expérience du stress sont notamment<sup>9</sup> :

- Soutien social limité
- Facteurs de stress multiples
- Difficulté à réguler ou à équilibrer les émotions
- Difficulté à tolérer l'incertitude ou la détresse
- Manque de confiance en soi ou sentiment de ne pas pouvoir faire face au facteur de stress ou à le maîtriser
- Interprétation négative des facteurs de stress, donnant le sentiment d'être impuissant, dépassé ou sans défense

Bien que l'épuisement professionnel soit souvent associé au travail, il est exacerbé par des facteurs de stress cumulés dans tous les aspects de la vie et peut être divisé en deux grandes catégories : le stress personnel et le stress au travail<sup>3,13</sup>. Voir le Tableau 4.

**TABLEAU 5 - Épuisement professionnel — vrai ou faux?**

Énoncé	Vrai	Faux
1. L'épuisement professionnel est un signe de faiblesse		
2. Quelques journées de congé ou des vacances permettent de guérir l'épuisement professionnel		
3. Une personne en proie à l'épuisement professionnel est également dépressive		
4. Seuls les bourreaux de travail et les perfectionnistes sont sujets à l'épuisement professionnel		
5. L'environnement de travail contribue à l'épuisement professionnel		
6. Le surmenage est un signe d'épuisement professionnel		

\* Les réponses au tableau 5 se trouvent à la page 6

Quelle que soit la cause de l'épuisement professionnel, les facteurs suivants influent fortement sur le développement de l'épuisement professionnel<sup>8</sup> :

- La relation entre le volume des tâches et les responsabilités
- La pression que subit une personne pour répondre à ces demandes
- Les changements d'attitudes et de comportements découlant des déséquilibres et utilisés comme mécanisme d'adaptation

Dans le cadre de la pratique en pharmacie, il a été noté que les déséquilibres existant dans la charge de travail, le contrôle, les gratifications, la communauté, l'équité et les valeurs sont des facteurs importants qui contribuent à l'épuisement professionnel<sup>13</sup>. Les professionnels de la pharmacie sont souvent confrontés à des exigences de productivité irréalistes, avec une lourde charge de travail et un soutien limité<sup>13</sup>. Dans certains cas, ils peuvent être forcés d'expédier promptement des tâches et omettre ainsi des étapes, ce qui accroît le risque d'erreurs<sup>13</sup>. Le conflit entre les valeurs d'une personne et la direction, le manque de confiance au sein de l'équipe de la pharmacie et la détresse individuelle qui peuvent en résulter mènent à l'épuisement professionnel<sup>13</sup>. Le sentiment d'être sous-évalué par la direction ou l'organisation, que ce soit en raison d'un manque d'aptitude à prendre des décisions ou de salaires qui ne reflètent pas la valeur du professionnel, peut également contribuer à l'épuisement professionnel<sup>13</sup>. Selon des données récentes, les professionnels de la pharmacie ont un sentiment d'insatisfaction au travail, et les principaux facteurs qui

influent sur leur santé mentale sont les suivants<sup>5-7</sup> :

- un système de soins de santé surchargé
- les difficultés de dotation en personnel
- la charge de travail pendant les heures de service
- l'augmentation des tâches administratives en contradiction avec les exigences des responsabilités à l'égard des soins aux patients
- le manque d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- les exigences réglementaires
- le salaire/la rémunération
- les abus de la part des patients
- la santé personnelle

### Répercussions du stress chronique et de l'épuisement professionnel

Le stress faisant partie de la vie de tous les jours, nous avons tendance à l'accepter et à aller de l'avant au lieu de prendre les pauses nécessaires, que nous en reconnaissons ou non les signes. S'ils ne sont pas gérés, le stress chronique et l'épuisement professionnel peuvent avoir des effets négatifs considérables sur la santé et le bien-être des personnes, et elles s'exposent elles-mêmes à des risques en ignorant les signes et les symptômes du stress<sup>8</sup>. Le stress et l'épuisement professionnel prolongés peuvent avoir des répercussions sur la santé physique, le bien-être psychosocial et la santé mentale d'une personne, ainsi que sur son travail (Tableau 6)<sup>3,8,9,11</sup>.

### Répercussions du stress chronique et de l'épuisement professionnel sur la santé physique

Les répercussions du stress chronique et de l'épuisement professionnel sur la santé

**TABLEAU 6 - Répercussions du stress chronique et de l'épuisement professionnel sur la santé générale et le bien-être<sup>1,3,8-10</sup>**

Santé physique	Bien-être psychosocial et santé mentale	Travail
Maux de tête Fatigue prolongée Troubles du sommeil Troubles gastro-intestinaux (indigestion, nausée) Affaiblissement du système immunitaire et augmentation des maladies Augmentation des taux d'hormones du stress (cortisol, épinephrine, norépinephrine) Essoufflement Augmentation de la tension artérielle Augmentation du rythme cardiaque Maladie cardiovasculaire Accident vasculaire cérébral Obésité Diabète de type 2	Difficulté de concentration Trous de mémoire Insomnie Retrait social Diminution de la confiance en soi Sentiments d'échec accrus et haine de soi Évitement volontaire des pauses tout au long de la journée, accomplissement d'heures supplémentaires, ou évitement des congés Anxiété Dépression Idées suicidaires	Manque de motivation Insatisfaction à l'égard du travail Difficulté à accomplir des tâches Diminution de la productivité et de l'efficacité Augmentation de la distraction Épuisement Sentiment d'échec professionnel Cynisme accru

physique d'une personne peuvent poser des problèmes persistants, allant de maux de tête, de courbatures, de douleurs musculaires et de troubles du sommeil qui peuvent affecter la qualité de vie de la personne, jusqu'au développement de pathologies médicales plus graves telles que l'hypertension artérielle, les maladies cardiovasculaires et le diabète de type 2<sup>3,8-10</sup>. Un stress prolongé peut également entraîner une production accrue d'hormones du stress, notamment le cortisol<sup>8</sup>.

Le cortisol est une hormone produite par les glandes surrénales. Il joue un rôle important dans plusieurs fonctions corporelles, notamment la régulation de la réponse du corps au stress, la tension artérielle et la glycémie, le contrôle du cycle veille-sommeil, le métabolisme et l'utilisation des macronutriments (glucides, protéines et lipides), et la suppression de l'inflammation<sup>16</sup>. En cas de stress chronique et d'épuisement professionnel, le corps a tendance à produire trop de cortisol, ce qui peut entraîner une prise de poids, une faiblesse musculaire, une hypertension artérielle, un diabète de type 2, une inflammation et des maladies parodontales<sup>16,17</sup>.

#### *Répercussions du stress chronique et de l'épuisement professionnel sur le bien-être psychosocial et la santé mentale*

Le stress et l'épuisement professionnel prolongés peuvent accroître le risque de troubles mentaux, dont l'anxiété, la dépression et les troubles liés à la consommation de substances psychoactives<sup>3,9,10</sup>. Le Tableau 7 donne un bref aperçu de l'anxiété et de la dépression.

Il est important de reconnaître les signes de troubles mentaux et de chercher de

l'aide auprès d'un professionnel, tel qu'un médecin ou un psychologue, s'il apparaît que le stress chronique et l'épuisement professionnel ont évolué vers un trouble de l'anxiété ou de l'humeur.

#### *Répercussions du stress chronique et de l'épuisement professionnel sur le travail*

Outre les répercussions négatives sur la santé physique et mentale, l'épuisement professionnel peut influencer fortement sur le travail d'une personne. L'épuisement professionnel est souvent un processus lent qui se déroule par étapes. Il commence généralement par le « présentisme », où la personne est physiquement présente au travail, mais est incapable de remplir ses fonctions normales<sup>11</sup>. Lorsque les travailleurs sont en proie à l'épuisement professionnel, ils peuvent être physiquement, mentalement et émotionnellement épuisés au travail et accomplir des tâches sans motivation ni intérêt<sup>3,11</sup>. Lorsque les personnes se sentent insatisfaites de leur travail, elles peuvent être plus distraites, se déclarer malades plus souvent et manquer plus de jours de travail, ce qui peut diminuer l'efficacité d'une pharmacie, augmenter la charge de travail du personnel restant, et contribuer ainsi au stress chronique et à l'épuisement professionnel de ces employés<sup>3,13</sup>.

La documentation montre que les conditions de travail et les pénuries de ressources ont une incidence sur la santé mentale et le bien-être des professionnels de la pharmacie<sup>8</sup>. D'ici l'année prochaine, on estime que 43 % des professionnels de la pharmacie réduiront leurs heures de travail, 32 % quitteront leur fonction actuelle en pharmacie pour une autre, 28 % abandonneront complètement la pratique de la pharmacie et

22 % prendront leur retraite, ce qui créera de nouvelles pénuries dans la profession<sup>6</sup>.

L'épuisement professionnel, qui est responsable de la pénurie de personnel, de l'augmentation des distractions et de la charge de travail, est particulièrement préoccupant en pharmacie, car il peut entraîner des erreurs qui compromettent la sécurité des patients<sup>6,13</sup>. Il est donc essentiel que les professionnels de la pharmacie puissent non seulement reconnaître les signes et les symptômes du stress chronique et de l'épuisement professionnel, mais aussi mettre en œuvre des stratégies permettant de les prévenir et/ou de les gérer.

#### **Prévention du stress et de l'épuisement professionnel**

Chaque personne qui est en proie au stress chronique ou à l'épuisement professionnel le ressentira à sa façon, en fonction de ses facteurs individuels. Toutefois, la documentation identifie des stratégies communes que les personnes peuvent mettre en pratique pour aider à prévenir le stress chronique et l'épuisement professionnel ou à s'en rétablir (voir le Tableau 8).

Bien que plusieurs de ces recommandations soient centrées sur le maintien d'une bonne santé générale (p. ex. : manger des aliments nutritifs et faire de l'exercice régulièrement), certaines d'entre elles peuvent sembler irréalisables pour un travailleur épuisé et peuvent accroître son stress, en augmentant le nombre déjà écrasant de choses qu'il doit faire ou en l'amenant à se sentir plus mal dans sa situation<sup>3,8</sup>. Les professionnels de la pharmacie surmenés et épuisés après leur journée de travail, en particulier ceux dont les journées sont longues, peuvent manquer de temps ou d'énergie

pour entreprendre des activités supplémentaires en dehors du travail<sup>3</sup>. Prendre du temps pour soi peut aggraver la situation des personnes, car elles pourraient se sentir obligées d'être productives en permanence et donc avoir du mal à se désengager du travail en dehors des heures de service<sup>3</sup>. Discuter de la détresse et de l'épuisement professionnel avec des collègues ou des superviseurs peut susciter la crainte d'être considéré comme un employé incapable ou paresseux<sup>9</sup>.

La gestion et le rétablissement de l'épuisement professionnel demandent du temps et de la motivation de la part des personnes; cependant, il est important de noter que des changements radicaux ne doivent pas nécessairement se produire d'un seul coup. Une personne qui tente de se rétablir d'un épuisement professionnel devra faire l'inventaire de sa situation et apporter des changements conscients dont les conséquences sont bénéfiques, et en faveur d'une bonne santé, de bonnes habitudes et de relations de soutien<sup>8</sup>. Les changements apportés peuvent être travaillés petit à petit, mais la constance est essentielle, et il est important que la personne s'engage à travailler sur ces changements et à faire de petits pas jour après jour<sup>9</sup>.

On a démontré que les micropauses, les courtes pauses de quelques secondes à quelques minutes, prises chaque fois qu'on a en besoin au cours de la journée, augmentent la concentration mentale et diminuent la fatigue<sup>7</sup>. Il faut, si possible, essayer de faire une micropause en dehors de la pharmacie — une courte promenade, prendre l'air, trouver un espace pour s'étirer un peu ou pour fermer les yeux<sup>7</sup>. Cela n'est pas toujours réalisable dans l'environnement très animé d'une pharmacie, mais il est également possible de prendre une micropause en s'écartant simplement de son poste de travail et en se concentrant sur des exercices de respiration profonde, comme cela a été étudié chez les chirurgiens qui ne peuvent pas quitter leur espace stérile pour prendre une micropause<sup>7</sup>.

Quoique les stratégies individuelles de prévention et de gestion du stress chronique et de l'épuisement professionnel soient importantes, les changements de système au niveau de l'organisation sont également essentiels. Les environnements de travail canadiens créent les conditions propices à l'épuisement professionnel et ne

**TABLEAU 7 - Aperçu de l'anxiété et de la dépression<sup>18</sup>**

Catégorie	Description générale	Exemples
Troubles anxieux	Sentiments excessifs ou irrationnels d'anxiété, de peur ou d'inquiétude accompagnés de symptômes physiques, cognitifs et comportementaux qui perturbent le fonctionnement quotidien habituel.  Les symptômes comportementaux consistent généralement à éviter les situations ou les activités dont on redoute qu'elles ne contribuent à l'anxiété.	Trouble anxieux généralisé • Inquiétude excessive et chronique de la vie quotidienne accompagnée d'au moins trois symptômes physiques (p. ex. : difficulté de concentration, tension musculaire, troubles du sommeil, irritabilité).
		Trouble panique • Crises de panique récurrentes et inattendues qui se réitèrent pendant au moins un mois, avec la crainte constante d'en connaître de nouvelles, ou changement important des comportements liés aux crises. Attaque de panique • Sentiment soudain et intense de peur, accompagné de symptômes physiques (p. ex. : essoufflement, cœur battant à tout rompre, sensation d'étouffement) et de symptômes cognitifs (p. ex. : pensées d'étouffement, de crise cardiaque ou perte de contrôle).
		Trouble d'anxiété sociale Peur ou inquiétude excessive dans des situations sociales
		Phobies Peur intense et déraisonnable d'un objet ou d'une situation
Troubles de l'humeur	Habituellement caractérisés par des changements d'appétit ou de poids, des troubles du sommeil, des difficultés de concentration, de l'irritabilité ou de l'hostilité, un sentiment constant de tristesse, de vide ou d'anxiété. Les épisodes dépressifs peuvent comprendre des sentiments de désespoir, de culpabilité et une faible estime de soi.	Dépression majeure Perte, pendant au moins deux semaines, d'intérêt pour les activités ordinaires, manque d'énergie et de concentration.
		Dysthymie Trouble dépressif persistant ou dépression chronique mineure durant au moins deux ans.
Troubles de toxicomanie	Troubles liés à l'accoutumance ou à la dépendance	Peuvent comprendre la dépendance aux drogues, à l'alcool, au tabac.

**TABLEAU 8 - Stratégies de prévention et de gestion du stress et de l'épuisement professionnel<sup>6-8,13</sup>**

Soins personnels/autoadministrés	Travail
Apprentissage et pratique de la respiration Pratique d'une activité physique quotidienne Nutrition Sommeil Déconnexion des écrans numériques une heure avant le coucher Journal Pratique de la gratitude Pratique de la pleine conscience Établissement de limites Délégation des tâches domestiques Demande d'aide	Micropauses Au travail, avoir des discussions avec le superviseur et la gestion au sujet de la charge de travail et des délais, de l'environnement et de la toxicité du lieu de travail, des occasions de reconnaissance et de récompense Établissement d'attentes réalistes au travail Établissement de limites Sélection judicieuse de son employeur

donnent pas aux employés les ressources dont ils ont besoin pour y faire face<sup>9</sup>. Malgré cela, dans tous les secteurs, seulement 33 %

des travailleurs canadiens déclarent que leur employeur offre des programmes ou des politiques pour prévenir l'épuisement pro-



fessionnel, 39 % considèrent que leur employeur les a préparés aux contraintes psychologiques de leur travail et 45 % déclarent que l'équilibre entre le travail et la vie privée est favorisé<sup>2</sup>.

Les professionnels de la santé sont plus susceptibles que les travailleurs d'autres secteurs de déclarer que l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée est insuffisant, que leur employeur n'essaie pas de prévenir l'épuisement professionnel et qu'ils sont probablement moins portés à penser qu'ils peuvent discuter de leur charge de travail avec leur employeur<sup>2</sup>.

### Comment les gestionnaires et les superviseurs de pharmacie peuvent-ils apporter leur aide?

Les gestionnaires et les superviseurs de pharmacie peuvent contribuer à prévenir l'épuisement professionnel de leur personnel en s'ouvrant à la discussion et en aidant l'employé à identifier les circonstances et les situations particulières responsables du stress et à y faire face. Ils peuvent également mettre en œuvre des stratégies permettant de gérer le stress tout au long de la journée de travail, accroître l'utilisation de la technologie pour renforcer l'efficacité et diminuer la charge de travail, et proposer des horaires flexibles qui favorisent un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée.

### Mise en œuvre des stratégies de prévention de l'épuisement professionnel

Les employeurs en pharmacie peuvent s'atteler à la mise en œuvre de programmes ou de stratégies visant à prévenir l'épuisement professionnel des membres du personnel, notamment en proposant une formation et en encourageant les exercices de respiration lorsqu'ils commencent à se sentir dépassés<sup>7</sup>. Les exercices de respiration peuvent être pratiqués n'importe quand et

n'importe où, et ramener une personne d'un état dysfonctionnel à un état fonctionnel où le rythme cardiaque est plus bas<sup>7</sup>.

### Technologie

Les pharmacies peuvent recourir à la technologie pour réduire la charge de travail et accroître l'efficacité. La technologie peut être utilisée pour faire évoluer la pharmacie vers un environnement sans papier et automatiser les tâches telles que le comp-

## RÉPONSES AUX QUESTIONS DU TABLEAU 5

- 1. Faux.** L'épuisement professionnel est la façon dont le corps indique à une personne qu'elle est épuisée physiquement, mentalement et émotionnellement. Il touche souvent les personnes qui repoussent leurs limites au-delà du raisonnable.
- 2. Faux.** L'épuisement professionnel est autre chose que le stress quotidien; et si quelques journées de congé ou des vacances peuvent aider à diminuer l'épuisement professionnel sur le moment, elles ne règlent pas les facteurs qui ont contribué au développement de l'épuisement professionnel sur le lieu de travail.
- 3. Faux.** L'épuisement professionnel et la dépression ont certains symptômes communs, et un épuisement professionnel non géré peut augmenter le risque de dépression; mais une personne en proie à l'épuisement professionnel ne signifie pas qu'elle est également dépressive.
- 4. Faux.** L'épuisement professionnel peut toucher n'importe qui et est l'aboutissement de facteurs de stress professionnels et personnels.
- 5. Vrai.** Des exigences professionnelles déraisonnables, un soutien insuffisant, un sentiment de manque de contrôle ou d'aptitude à prendre des décisions peuvent contribuer à l'épuisement professionnel.
- 6. Vrai.** Les personnes qui se sentent obligées de travailler à une cadence déraisonnable peuvent éprouver des difficultés à faire une pause et laissent de côté les activités qu'elles appréciaient auparavant.

tage des comprimés et la planification des rendez-vous avec les patients<sup>19</sup>. La création de procédures normalisées d'exploitation accompagnées d'instructions claires sur la façon d'effectuer les tâches et de gérer les situations peut contribuer à réduire l'incertitude et le stress<sup>20</sup>.

### Promotion de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Les questionnaires et les superviseurs de pharmacie doivent également œuvrer à la création d'une culture et d'un environnement de travail qui valorise le personnel et favorise l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. L'utilisation de courriers électroniques professionnels dédiés peut contribuer à limiter le nombre de courriels et de messages textes envoyés au personnel en dehors des heures de travail, et auxquels les professionnels de la pharmacie peuvent se sentir obligés de répondre et de donner suite<sup>19,21</sup>.

Les applis de planification peuvent être utilisées pour proposer des semaines de travail réduites et des horaires plus flexibles au personnel, tout en assurant une couverture adéquate du personnel<sup>21</sup>. Par exemple, certains membres du personnel pourraient préférer une journée de travail plus longue afin de réduire leur semaine de travail et de disposer de plus de jours à passer en famille<sup>21</sup>.

### Conclusion

Le stress chronique et l'épuisement professionnel entraînent des répercussions importantes sur les professionnels de la pharmacie et peuvent compromettre la sécurité des patients. Pour protéger leur santé et celle des patients, les professionnels de la pharmacie doivent être en mesure de reconnaître les facteurs qui contribuent au dével-

oppement du stress chronique et de l'épuisement professionnel, ainsi que les signes et les symptômes. La prévention et la gestion du stress chronique et de l'épuisement professionnel sont un travail d'équipe qui requièrent la mise en œuvre de diverses stratégies tant par les professionnels de la pharmacie que par leur employeur.

### RÉFÉRENCES

1. Abramson, A. Burnout and stress are everywhere. (1<sup>er</sup> janvier 2022). American Psychological Association. <https://www.apa.org/monitor/2022/01/special-burnout-stress> (consulté le 5 janvier 2024).
2. Recherche en santé mentale Canada. La santé et la sécurité psychologiques sur les lieux de travail au Canada. (décembre 2021). <https://www.mhrc-rsmc.ca/s/FR-Long-Form-Final-MHRC-PHS-Report-copy-n42a.pdf> (consulté le 4 janvier 2024).
3. Sheloff, S. Job burnout: Why we need equitable access to mental health services. (8 février 2023). <https://edmonton-socialplanning.ca/2023/02/08/cm-job-burnout-why-we-need-equitable-access-to-mental-health-services/> (consulté le 4 janvier 2024).
4. CAMH. Career burnout. (n.d.) <https://www.camh.ca/en/camh-news-and-stories/career-burnout> (consulté le 4 janvier 2024).
5. Association des pharmaciens du Canada. Le sondage national montre que la santé mentale des professionnels de la pharmacie s'améliore, mais que plus de soutien et d'investissements sont nécessaires pour régler des problèmes continus. (n.d.) <https://www.pharmacists.ca/actualites-et-evenements/actualites/le-sondage-national-montre-que-la-sante-mentale-des-professionnels-de-la-pharmacie-s-ameliore-mais-que-plus-de-soutien-et-d-investissements-sont-necessaires-pour-regler-des-problemes-continus/?lang=fr> (consulté le 21 janvier 2024).
6. Richards, K. Addressing burnout and supporting mental health in pharmacy. (7 octobre 2021). University of Toronto Leslie Dan Faculty of Pharmacy. <https://www.pharmacy.utoronto.ca/news-announcements/addressing-burnout-and-supporting-mental-health-pharmacy> (consulté le 21 janvier 2024).
7. Bokma, A. From burnout to balance: Practical ways for pharmacists – and their employers – to regain their equilibrium. (2023). Changing Face of Pharmacy. [https://cfpnet.ca/wp-content/uploads/2023/11/CFP\\_ChangingFace\\_Fall2023\\_ENGLISH.pdf](https://cfpnet.ca/wp-content/uploads/2023/11/CFP_ChangingFace_Fall2023_ENGLISH.pdf) (consulté le 21 janvier 2024).
8. Homewood Santé. L'épuisement professionnel : Définition et solutions. (février 2023). <https://homewood-health.com/sante/5a12fe96f90eae021dfd5acd/lepuisement-professionnel-definition-et-solutions> (consulté le 6 janvier 2024).
9. CAMH. Le stress. (n.d.) <https://www.camh.ca/fr/info-sante/index-sur-la-sante-mentale-et-la-dependance/>

le-stress (consulté le 4 janvier 2024).

10. American Psychological Association. Stress won't go away? Maybe you are suffering from chronic stress. (1<sup>er</sup> novembre 2022). <https://www.apa.org/topics/stress/chronic> (consulté le 3 janvier 2024).
11. CAMH. Prévenir et reconnaître l'épuisement professionnel et l'usure de compassion chez les fournisseurs de services de santé intervenant auprès de personnes âgées. (10 juillet 2020). <https://kmb.camh.ca/fr/eeenet/documentation/prevenir-et-reconnaitre-lepuisement-professionnel-et-l-usure-de-compassion-chez-les> (consulté le 5 janvier 2024).
12. Organisation mondiale de la santé. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. (18 mai 2019). <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases> (consulté le 2 janvier 2024).
13. Hogue, M. D. The pharmacists guide to recognizing and preventing burnout. (30 juillet 2021). American Pharmacists Association. [https://www.pharmacist.com/CEO-Blog/the-pharmacists-guide-to-recognizing-and-preventing-burnout?gclid=Cj0KQCIAtOmsBhCnARlsAGPa5yZfg6wz5Pgs9sRQJLfAW4y-tOLyn0WD-vu9HTKmrtrwHo9xRalpQeHeAvzuEALw\\_wcB](https://www.pharmacist.com/CEO-Blog/the-pharmacists-guide-to-recognizing-and-preventing-burnout?gclid=Cj0KQCIAtOmsBhCnARlsAGPa5yZfg6wz5Pgs9sRQJLfAW4y-tOLyn0WD-vu9HTKmrtrwHo9xRalpQeHeAvzuEALw_wcB) (consulté le 4 janvier 2024).
14. Association médicale canadienne. Usure de compassion : signes, symptômes et prise en charge. (8 décembre 2020). <https://www.cma.ca/fr/carre-four-bien-etre-medecins/contenu/usure-compassion-signes-symptomes-prise-charge> (consulté le 5 janvier 2024).
15. Van Eys, P. Compassion fatigue versus burnout: how to tell the difference and spot the signs. (13 janvier 2022). <https://www.pathways.com/pathways-at-work/blog/compassion-fatigue-vs-burnout> (consulté le 5 janvier 2024).
16. Cleveland Clinic. Cortisol. (12 décembre 2021). <https://my.clevelandclinic.org/health/articles/22187-cortisol> (consulté le 10 janvier 2024).
17. Obulareddy VT, Chava VK, Nagarakanti S. (9 septembre 2018). Association of stress, salivary cortisol, and chronic periodontitis: A clinico-biochemical study. PubMed Central. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6169263/> (consulté le 10 janvier 2023).
18. Dunlop, S. La santé mentale et le rôle des techniciens en pharmacie. (septembre 2023). <https://www.tevacanada.com/fr/canada/professionnel-de-la-sante/bulletins-et-fc-de-coin-technipharm/> (consulté le 11 janvier 2024).
19. Stefanac, R. Holacracy in action. Bokma, A. (2023). Changing Face of Pharmacy. [https://cfpnet.ca/wp-content/uploads/2023/11/CFP\\_ChangingFace\\_Fall2023\\_ENGLISH.pdf](https://cfpnet.ca/wp-content/uploads/2023/11/CFP_ChangingFace_Fall2023_ENGLISH.pdf) (consulté le 2 janvier 2024).
20. Bokma, A. Happy staff, happy life. (2023). Changing Face of Pharmacy. [https://cfpnet.ca/wp-content/uploads/2023/11/CFP\\_ChangingFace\\_Fall2023\\_ENGLISH.pdf](https://cfpnet.ca/wp-content/uploads/2023/11/CFP_ChangingFace_Fall2023_ENGLISH.pdf) (consulté le 2 janvier 2024).
21. Welds, K. Work feels less like work. (2023). Changing Face of Pharmacy. [https://cfpnet.ca/wp-content/uploads/2023/11/CFP\\_ChangingFace\\_Fall2023\\_ENGLISH.pdf](https://cfpnet.ca/wp-content/uploads/2023/11/CFP_ChangingFace_Fall2023_ENGLISH.pdf) (consulté le 2 janvier 2024).

## QUESTIONS

Sélectionnez la meilleure réponse à chaque question et répondez en ligne sur eCortex.ca pour obtenir instantanément vos résultats.

1. Quinn, technicien en pharmacie, est assez irritable ces derniers temps et souffre de maux de tête, de tensions musculaires et de troubles du sommeil inexplicables. Au travail, Quinn se montre impatient avec ses collègues et les patients, il réagit de manière excessive aux moindres désagréments. Il semble

que Quinn éprouve très probablement :

- a) Un épuisement professionnel
- b) Une usure de compassion
- c) Du stress

2. Un stress prolongé peut amener le corps à produire trop de \_\_\_\_\_, ce qui peut entraîner une prise de poids, une

faiblesse musculaire et l'apparition d'une maladie parodontale, d'une hypertension et du diabète de type 2.

- a) Cortisol
- b) Dopamine
- c) Sérotonine

3. Finn, technicien en pharmacie, est soumis



à un stress énorme au travail, étant le seul technicien d'une pharmacie très animée qui manque constamment de personnel. Lequel parmi les énoncés suivants est le plus susceptible d'aider Finn à gérer son stress lié au travail?

- Éviter de discuter des problèmes avec le superviseur.
- Éviter les réseaux sociaux, car rester seul avec ses réflexions est généralement le plus utile.
- Être confiant dans sa capacité à gérer son stress.
- Ne pas tenter d'affronter en même temps les problèmes susceptibles d'être une source de stress à la maison.

4. Lequel parmi les énoncés suivants est un état d'épuisement émotionnel, mental et physique causé par une exposition prolongée au stress au travail?

- Un épuisement professionnel
- Un stress chronique
- Une usure de compassion

5. Aubrey est une technicienne en pharmacie travaillant dans un service d'oncologie. Aubrey s'est soudainement sentie dépassée, irritable, anxieuse et désintéressée par son travail, bien qu'elle ne pense pas que sa charge de travail soit trop exigeante et qu'elle jouisse d'un bon équilibre entre sa vie professionnelle et sa vie privée. Aubrey éprouve très probablement :

- Un épuisement professionnel
- Un stress chronique
- Une usure de compassion

6. Brynn est un technicien en pharmacie qui travaille dans une pharmacie imposant un quota de revue de traitements

pharmacologiques par les pharmaciens. Cette tâche contraint souvent les pharmaciens à passer moins de temps avec les patients qu'ils ne le feraient normalement afin d'effectuer les revues de traitements pharmacologiques. Cela peut mener à :

- Créer des conflits entre le pharmacien et la direction
- Créer un sentiment de méfiance entre le pharmacien et la direction
- Des exigences de productivité irréalistes
- Toutes les réponses ci-dessus

7. Lequel parmi les énoncés suivants contribue au sentiment d'insatisfaction au travail chez les professionnels de la pharmacie?

- Exigences réglementaires et tâches administratives
- Rémunération
- Une dotation en personnel adéquate et constante
- A et B

8. Lequel parmi les énoncés suivants les gestionnaires de pharmacie devraient-ils envisager de mettre en œuvre pour améliorer l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée du personnel?

- Horaires flexibles
- Utilisation accrue de la technologie pour la comptabilisation des médicaments
- Utilisation accrue de la technologie pour la planification des rendez-vous
- Toutes les réponses ci-dessus

9. Avec laquelle des activités suivantes la prise de micropauses au travail durant la journée est-elle associée?

- Se concentrer sur la respiration.

- Pratiquer de simples exercices d'étirement.
- Passer quelques minutes à l'extérieur, en plein air.
- Un certain nombre d'activités différentes peuvent être bénéfiques.

10. L'épuisement professionnel est un état pathologique lié au travail qui peut être exacerbé par des situations personnelles. Lequel/lesquels parmi les énoncés suivants est/sont des facteurs de stress au travail?

- Difficultés financières
- Manque d'autonomie
- Contraintes de temps
- B et C

11. Lequel parmi les énoncés suivants peut aider une personne stressée à passer d'un état dysfonctionnel à un état fonctionnel?

- Se concentrer sur la respiration.
- Prendre des micropauses.
- Utiliser des applis de planification.

12. Au cours des deux derniers mois, Aubrey s'est sentie démotivée au travail et s'est déclarée malade au moins une fois par semaine. Aubrey est irritable, de mauvaise humeur et incapable de dormir, et son état s'aggrave progressivement. Aubrey appréhende excessivement la vie quotidienne, et évite les activités et les personnes qui lui apportaient auparavant de la joie. Il semble qu'Aubrey éprouve très probablement :

- De l'anxiété
- Un stress chronique
- Une usure de compassion

COIN technipharm FC

Présenté par :

ProfessionSanté.ca

Commandité par :

teva

### STRATÉGIES PROACTIVES POUR LUTTER CONTRE LE STRESS ET L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL EN PHARMACIE

1,25 UFC • FÉVRIER 2024

CCECP n° 1329-2024-3744-I-T Tech.

Maintenant accrédité par le Conseil canadien de l'éducation continue en pharmacie

- |         |         |         |          |
|---------|---------|---------|----------|
| 1. abc  | 4. abc  | 7. abcd | 10. abcd |
| 2. abc  | 5. abc  | 8. abcd | 11. abc  |
| 3. abcd | 6. abcd | 9. abcd | 12. abc  |

Répondez EN LIGNE sur eCortex.ca pour obtenir vos résultats instantanément.

## Des questions?

Contactez-nous par courriel à [ecortex@professionsante.ca](mailto:ecortex@professionsante.ca) ou par téléphone au 1 877 687-7321