

PRENDRE SOIN DES SOIGNANTS

LA MISSION DE L'ASSOCIATION MOTS



Interview du D^r Jean THEVENOT*

Dans son activité professionnelle, le soignant peut être amené à devenir le soigné.

Surcharge de travail ou administrative, burn-out, peur de l'échec... : des situations sur lesquelles un soutien doit lui être apporté.

L'association MOTS (Médecin – Organisation – Travail – Santé) a été créée en 2010 à Toulouse par des médecins pour la prise en charge de l'épuisement personnel et professionnel des confrères. Un modèle unique : un accompagnement professionnel, global et de long terme du soignant en difficultés...

S. : Comment est née l'association MOTS ?

J.T. : l'association MOTS est née en 2010, à Toulouse ; après plusieurs suicides de médecins en Haute-Garonne, il a été fait le constat que les médecins libéraux n'avaient pas de médecine du travail et qu'il fallait trouver une solution pour s'occuper de leur santé.

J'étais alors Président du CDOM31 ; à mes côtés se sont réunis au sein de ce conseil départemental quelques médecins (le docteur Ormières et le Professeur Soulat notamment). De notre réflexion commune est venue l'idée de créer une association indépendante pour aider les médecins en situation d'épuisement professionnel. Cette association, créée en 2010 à Toulouse, s'est progressivement étendue à la région Midi-

Pyrénées, à la région Languedoc-Roussillon, puis à d'autres régions françaises et à d'autres types de professionnels...

S. : Comment l'association est-elle organisée ?

J.T. : l'association MOTS est indépendante de toute institution ou organisme extérieur. Elle compte 4 accueillants téléphoniques qui répondent **24h/24h, 7J/7J au +33 (0) 608 282 589**, 10 médecins effecteurs, 1 référent technique psychiatre, 1 médecin coordonnateur et référent technique, 1 directeur et 1 référente administrative.

*

Gynécologue obstétricien à Toulouse, Président de l'association MOTS, Président du CROM Occitanie

MOTS est dirigée par un Conseil d'administration, qui est chargé strictement de l'organisation et qui n'a pas à connaître les soignants qui font appel à l'association. Les médecins et les soignants qui contactent l'association sont ainsi pris en charge **de manière indépendante et confidentielle** par des médecins effecteurs ; ces derniers sont répartis sur le territoire français dans toutes les régions dans lesquelles intervient l'association.

Tout soignant en difficulté peut appeler une ligne unique (0 608 282 589) au bout de laquelle une accueillante téléphonique prendra ses coordonnées et l'orientera, selon ses souhaits, vers le médecin effecteur de sa région ou celui qui semble le plus pertinent pour sa prise en charge.

Cette prise en charge confraternelle n'est pas ponctuelle et le médecin effecteur réalise un accompagnement des soignants appelants dans la durée, l'objectif étant de permettre à l'appelant de retrouver progressivement sa sérénité personnelle et de travail.

Notre action repose donc sur **4 principes fondamentaux : confidentialité, confraternité, indépendance et neutralité.**

S. : Êtes-vous présents sur tout le territoire ?

J.T. : l'association est implantée dans 8 grandes régions, mais intervient ponctuellement sur une grande partie du territoire, hormis la région Auvergne-Rhône-Alpes où est implantée l'Association ASRA.

Le but de l'association est de s'occuper de tous les soignants avec Ordre, avec une organisation nationale, mais aussi une implantation locale.

Ainsi se mettent en place des référents régionaux et un référent national pour chaque Ordre. Nous souhaitons former à l'écoute active et à la bienveillance des référents dans chaque Ordre pour aider encore plus les professionnels dans chaque spécialité. MOTS et son Président sont d'ailleurs à l'initiative du DIU « Soigner les soignants » (formation qualifiante reconnue par le CNOM) qui se prépare entre Toulouse et Paris sous la responsabilité des Professeurs Soulat et Galam, animé par les Docteurs Ormières et Jullian, et est ouvert à tous les soignants.

S. : Concrètement, comment aidez-vous ces médecins en souffrance ?

J.T. : notre modèle d'accompagnement pourrait se résumer en 4 mots : **appeler, échanger, agir, accompagner.** Nous faisons une approche réflexive et essayons d'analyser la demande du praticien appelant pour lui apporter un soutien psychologique en premier appel et en deuxième appel, effectuer une analyse systémique de son état.

Nous savons pertinemment que ce n'est pas un événement qui a créé un problème de manière isolée, c'est tout un système qui est autour du soignant (environnement professionnel, familial, hiérarchie...). Les difficultés diffèrent souvent en fonction du type d'exercice du médecin : le médecin salarié dans une association, le médecin salarié à l'hôpital et le médecin libéral.

On a coutume de dire qu'un médecin libéral souffre surtout par surcharge de travail et surcharge administrative et qu'un médecin salarié souffre plutôt de problèmes hiérarchiques et de confraternité de proximité.

L'approche systémique que propose MOTS est donc importante et différente de celle d'un centre d'écoute. Après une analyse au cas par cas, nous proposons un accompagnement à long terme avec en moyenne 3 à 4 consultations avec l'appelant.

S. : Une fois le diagnostic posé, quel soutien pouvez-vous leur apporter ?

J.T. : après le diagnostic, nous orientons le médecin appelant vers les professionnels qui sont les plus utiles pour lui, parmi lesquels un médecin traitant, ce qui n'est pas un réflexe courant pour les médecins.

Nous essayons de dédramatiser les situations, et recherchons notamment comment il est possible d'aménager son poste de travail et/ou son temps de travail, comment mieux gérer sa patientèle, d'un point de vue organisationnel autant qu'émotionnel. Il survient parfois la situation de « 2^{ème} victime » pour le médecin confronté à un accident médical d'un patient, qu'il vit avec un sentiment d'échec. Il existe alors deux peurs : la peur de l'échec médical et la peur de l'administratif avec l'épée de Damoclès du risque médico-légal.



S. : Observez-vous des changements dans les difficultés auxquelles peuvent être confrontés les médecins depuis ces dernières années ?

J.T. : tout à fait. Il y a un changement de paradigme dans la société actuelle : il y a deux ans on nous applaudissait sur les balcons des villes et à présent on nous critique (vaccins...) et on nous violence (violence à l'hôpital parce qu'on ne prend pas en charge rapidement, violence au cabinet parce qu'il n'y a pas de rendez-vous disponibles...). Le métier de médecin libéral s'est aussi métamorphosé en quelques années : nous avons vu apparaître la téléconsultation, nous avons dû adapter notre mode de travail au confinement et à la raréfaction des professionnels; il y a pour certains une perte d'identité avec des responsabilités qui sont données à d'autres professions et les difficultés de partage de compétences ou de transferts de tâches (par exemple médecins généralistes, gynécologues et sages-femmes) ; nous avons de plus en plus de consultations complexes qui sont rémunérées au même tarif que les consultations simples... ; le temps de consultation a augmenté, ce qui fait diminuer le nombre d'actes ; les temps informatiques et administratifs ont augmenté sans toujours nous aider mais en ayant parfois l'impression d'aider plus les Institutions que les patients...

Ainsi, les médecins qui appellent MOTS aujourd'hui sont des médecins de 50-55 ans en surcharge d'activité autant que des femmes médecins de 35-45 ans qui ont des difficultés à concilier leur travail et leur vie de famille...

Et ces difficultés s'observent jusque chez les internes auxquels on confie de plus en plus de responsabilités sans toujours leur apporter l'encadrement nécessaire (médecins juniors). Ils risquent eux aussi le burn-out et c'est pour cette raison qu'il est également nécessaire de faire de la prévention auprès des internes.

S. : Est-ce que le conjoint ou le confrère peut contacter l'association ?

J.T. : oui, mais il faut que ce soit le médecin lui-même qui fasse la démarche. L'effecteur de MOTS donnera donc au tiers appelant les clés pour convaincre celui qui en a besoin d'appeler lui-même...

Et lorsque nous donnons le numéro de l'association à un médecin qui en aurait besoin, il a souvent une attitude de déni du besoin.

C'est tout le problème du repérage. C'est pourquoi nous avons à former les soignants à repérer des situations préoccupantes et à savoir comment les aborder en faisant une écoute active et en identifiant les professionnels adaptés pour orienter le médecin en souffrance ou en orientant ce dernier vers l'association MOTS pour que nous réalisons l'analyse systémique.

L'association MOTS organise fin septembre à Bordeaux un séminaire sur la bientraitance entre soignants (renseignements sur le site de l'Association)

Plus d'informations :

<https://www.association-mots.org/>



Numéro d'écoute : +33 (0) 608 282 589

COVID-19

SOIGNANTS

Prenons soin les uns des autres Osons demander de l'aide

APPELEZ LE 0608 282 589 > **Un médecin vous répond, vous écoute et vous accompagne en toute confidentialité**

ACCUEIL 24H/24

association-mots.org

DENTISTES - INFIRMIERS - KINÉSITHÉRAPEUTES - MÉDECINS - PHARMACIENS - PODOLOGUES - SAGES-FEMMES
INDÉPENDANCE • CONFIDENTIALITÉ • CONFRATERNITÉ • NEUTRALITÉ