

L'épuisement professionnel ou Burnout

Le Burnout ou l'épuisement professionnel, initialement identifié parmi les personnels soignant et aidant, peut concerner toutes les professions qui demandent un engagement personnel intense. Les mesures de prévention doivent empêcher une aggravation de la santé des personnes déjà menacées d'épuisement et, parallèlement, prévenir l'apparition d'autres cas.

Le syndrome d'épuisement professionnel, ou Burnout, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique dans lesquelles la dimension de l'engagement est prédominante. Il se caractérise par 3 dimensions :

- **l'épuisement émotionnel** : sentiment d'être vidé de ses ressources émotionnelles,
- **la dépersonnalisation ou le cynisme** : insensibilité au monde environnant, déshumanisation de la relation à l'autre (les usagers, clients ou patients deviennent des objets), vision négative des autres et du travail,
- **le sentiment de non-accomplissement personnel au travail** : sentiment de ne pas parvenir à répondre correctement aux attentes de l'entourage, dépréciation de ses résultats, sentiment de gâchis...

Facteurs de risque

De nombreuses professions demandent un investissement personnel et affectif important. Les salariés exerçant ces métiers peuvent être concernés par le risque de Burnout quand ils en arrivent à ressentir un **écart trop important entre leurs attentes, la représentation qu'ils ont de leur métier (portée par des valeurs et des règles) et la réalité du travail**. Cette situation, qui les épuise et les vide « émotionnellement », les conduit à remettre en cause leur investissement initial.

L'épuisement professionnel étant une conséquence du stress au travail, on retrouve parmi les causes du Burnout des facteurs de stress. Différentes études ont spécifiquement permis de souligner le rôle des facteurs suivants :

- **Surcharge de travail, pression temporelle,**
- **Faible contrôle sur son travail,**
- **Faibles récompenses,**
- **Manque d'équité,**
- **Conflits de valeur, demandes contradictoires,**
- **Manque de clarté dans les objectifs, les moyens.**



Source : Inrs

Des questions ? Besoin d'aide ? Contactez votre équipe locale **FO**



Epuisement professionnel ou Burnout (suite)

Accidents et effets sur la santé

Les manifestations de l'épuisement professionnel, plus ou moins aiguës, peuvent être d'ordre :

- **émotionnel** : sentiment de vide, d'impuissance, perte de confiance en soi, irritabilité, pessimisme, attitude « bureaucratique »...
- **cognitif** : difficulté de concentration, indécision, difficultés à faire des opérations simples, altération de la qualité du travail...
- **Physique** : fatigue généralisée, maux de tête, de dos, tensions musculaires, troubles du sommeil,...
- **interpersonnel et comportemental** : repli, isolement, agressivité, impulsivité, baisse de l'empathie, conduites addictives...
- **motivationnel et attitudinal** : attitude négative envers le travail et les autres, désengagement,...

La symptomatologie du Burnout est de fait assez complexe, peu spécifique et peut évoluer vers la dépression ou l'anxiété.

Prévention

Pour prévenir l'apparition du phénomène d'épuisement professionnel, il est recommandé de veiller à ce que l'organisation du travail et les contraintes qu'elle génère ne surchargent pas les salariés et ne les mettent pas en porte-à-faux vis-à-vis des règles et des valeurs de leur métier. Il convient également de permettre le travail en équipe ou encore de favoriser le soutien social. Et de manière plus générale, il est recommandé de mettre en place une démarche de prévention collective des Risques psycho-sociaux (RPS).

Repérer les situations de Burnout

Au niveau individuel, l'employeur, l'encadrement, les acteurs de la prévention au sein de l'entreprise, le service de santé au travail ou les collègues doivent être vigilants à un ensemble de signaux pouvant laisser penser qu'un salarié est peut-être en situation de Burnout :

- Le salarié se plaint-il de **manquer d'énergie** pour accomplir son travail ?
- Fait-il part de **problèmes de concentration**, de **manque de disponibilité mentale au travail** ?
- Est-il facilement **irritable** ?
- **Dévalorise-t-il** le travail qu'il accomplit, sa propre efficacité et ses compétences ?
- Manifeste-t-il des signes de **désinvestissement professionnel** ?



Un changement dans l'attitude du salarié, un repli sur soi, un désengagement inhabituel sont autant de signaux qui doivent interpeller l'entourage professionnel.

Des questions ? Besoin d'aide ? Contactez votre équipe locale **FO**



Epuisement professionnel ou Burnout (suite)

Mettre en place des mesures de prévention collective

Des mesures de prévention adaptées doivent être recherchées et mises en place. Elles ont pour objectif de faire diminuer les exigences professionnelles qui pèsent sur les salariés et d'augmenter les ressources à leur disposition.

Exemples de mesures de prévention collective de l'épuisement professionnel :

- Veiller à **ne pas surcharger** certains postes ou certains salariés,
- Favoriser le **soutien social et éviter l'isolement** : mise en place de groupes d'échanges sur les pratiques professionnelles, renforcement du travail en équipe (temps de travail réservé aux relèves de postes, espaces de partage d'expérience et d'échanges),
- Améliorer le **retour sur l'efficacité du travail**, la **reconnaissance du travail accompli**,
- Etre vigilant au **traitement équitable des salariés**,
- **Eviter les conflits éthiques autour de la qualité du travail**, en partageant les objectifs et les manières de faire pour les atteindre.

Prendre en charge les personnes atteintes du Burnout

Quand une ou plusieurs personnes sont victimes d'épuisement, l'encadrement peut leur proposer un entretien permettant de faire le point sur leurs difficultés. Les raisons de leur état en lien avec le travail doivent être recherchées. Elles peuvent parallèlement contacter le médecin du travail. Celui-ci estimera la nécessité d'une orientation vers une prise en charge spécialisée et appréciera l'opportunité d'un aménagement de poste ou d'une redéfinition des objectifs et des moyens à leur disposition. Le service de santé au travail peut également aider l'entreprise à repérer les facteurs de risques professionnels en lien avec les cas de Burnout portés à sa connaissance.



L'avis de FO

Les partenaires sociaux de Schneider ont signé un nouvel Accord sur le risques psycho-sociaux en juillet 2020 qui permettra la généralisation des Enquêtes d'évaluation professionnel – Risque psycho-sociaux (EVRP – RPS), par l'administration d'un questionnaire digital. Il ne faudrait pas que cette pratique numérique qui se substitue au présentiel dilue la qualité du recueil de l'expression des salarié(e)s.

Il reste que l'organisation du travail, la qualité des objectifs fixés aux salarié(e)s, de même que la compétence managériale générateurs de mal-être au travail sont des sujets qui restent insuffisamment considérés par la Direction.

Des questions ? Besoin d'aide ? Contactez votre équipe locale **FO**

