



# Alexandra Vuistiner

## HES-SO Valais

Un cas de burnout en entreprise,  
que faire?

Sierre, 27.05.2010



## Définition

---

- ❖ Fait son apparition à la fin des années 70 aux USA. Terme anglo-saxon « **burn out syndrome** » qui signifie **épuisement professionnel** en français ou **kaloshi** (mort par la fatigue du travail) au Japon.
- ❖ Selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), cet épuisement professionnel se caractérise par « *un sentiment de fatigue intense, de perte de contrôle et d'incapacité à aboutir à des résultats concrets au travail* ».



## France Télécom SA : à méditer...

---

*« Ce qui compte, ce sont les clients... de faire de la croissance profitable. On part des clients on regarde les sites économiquement viables. Puis on rencontre les gens et tout se complique car ce ne sont plus les chiffres qui sont en jeu. On est dans une considération humaine. Mais c'est la logique business qui commande ».*

*« Pour moi j'aurai échoué si on ne fait pas les 22'000 départs. Pour le groupe, c'est 7 milliards de cash flow ».*

Olivier Barberot, Directeur exécutif groupe ressources humaines chez France Télécom SA



## Indications chiffrées (ESS 2007)

---

- ❖ 77% des personnes ne subissent pas de contraintes physiques au travail
- ❖ 59% déclarent ne pas connaître de tension psychique ou nerveuse au travail
- ❖ Environ 41% des personnes actives déclarent subir au travail des tensions psychiques et nerveuses moyennes, fortes ou assez fortes.
- ❖ Les risques psychosociaux pour la santé, pourcentages de personnes actives concernées : stress et surmenage (62%), tensions (36%), nervosité (33%), exigences trop élevées (20%), mobbing (8%)



## Indications chiffrées (ESS 2007)

---

- ❖ Les coûts des atteintes à la santé liées au travail sont estimés à environ 10 milliards de francs par an.
- ❖ Selon une autre étude du Seco datant de 2001, les coûts nets du stress au travail s'élèvent à 4,2 milliards. Ils comprennent 1,4 milliards de francs de frais médicaux, 348 millions de francs de frais d'automédication contre le stress et 2,4 milliards de francs liés aux absences et pertes de production.





## Les signes cliniques

---

Symptômes somatiques, psychiques et comportementaux variés



**Somatique** : fatigue, céphalées, troubles gastro-intestinaux, troubles du sommeil, épisodes répétés et/ou prolongés d'infections rhino-pharyngées...



## Les signes cliniques (suite)

- ❖ **Signes comportementaux inhabituels** : irritabilité, sensibilité accrue aux frustrations, promptitude à la colère ou aux larmes (surcharge émotionnelle), méfiance, installation insidieuse d'attitude cynique ou de toute puissance.



- ❖ **Attitudes défensives** comme une rigidité, résistance au changement, attitudes négatives ou pessimistes, un pseudo activisme masquant une inefficacité au travail.





## M.B.I (Maslach Burnout Inventory, 1982)

---

- ❖ Maslach et Jackson en créant un outil d'évaluation (M.B.I) proposent trois critères relatif au syndrome d'épuisement professionnel :
  1. L'épuisement émotionnel
  2. La déshumanisation de la relation à l'autre
  3. La perte du sens de l'accomplissement de soi au travail

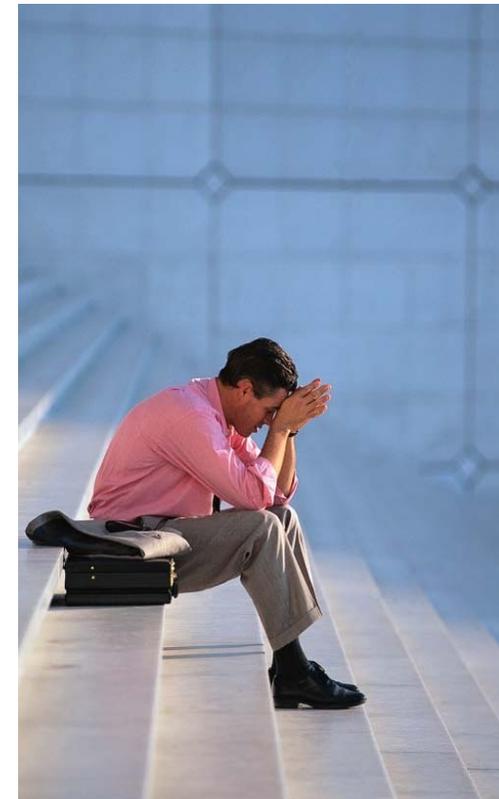




## Les facteurs de risques

---

- ❖ Ils sont multiples :
  - L'organisation, l'ambiance de travail, les conflits entre les personnes, le manque de soutien, les difficultés à communiquer, l'ambiguïté des rôles, la charge de travail





## Pour en savoir plus

---

- ❖ Krieger, R. & Graf, M. (2009). *Travail et santé. Récapitulation des résultats de l'Enquête suisse sur la santé 2007*. Zurich : Etude du SECO.
- ❖ Ramaciotti D, Perriard J. (2001). *Les coûts du stress en Suisse*. Zurich : Etude du SECO.
- ❖ Rapport de l'inspection du travail sur les suicides à France Télécom, février 2010 (à trouver sur le site de Temps Présent suite à l'émission Malades du travail)
- ❖ Emission l'Antidote, *Burn out, quand le travail épuise*, Canal 9 (15 octobre 2007)



## Pour en savoir plus (suite)

---

- ❖ Emission l'Antidote, *Le travail : est-ce vraiment la santé*, Canal 9 (23 mars 2010)
- ❖ Emission Temps Présent, *Burn out, la lutte s'organise*, TSR (7 février 2008)
- ❖ Emission Temps Présent, *Malades du travail*, TSR (29 avril 2010)
- ❖ [www.swissburnout.ch](http://www.swissburnout.ch)
- ❖ [www.stressnostress.ch](http://www.stressnostress.ch)



## Une dernière citation...



*« Pour réduire le plus possible les risques pour la santé, il faut adapter les conditions de travail à l'être humain et non l'inverse ».*

*(ESS 2007)*