

Comment déceler le burn-out ?

Chez vous et chez l'autre.



AACC

DÉFINITION

Le « **burn-out** », ou état de surmenage, désigne un état d'épuisement profond du corps et de l'esprit ; un état de vide, de fatigue et de surcharge cognitive et émotionnelle.



Stade 1

un état de fatigue psychologique caractérisé par une absence quasi-totale d'énergie émotionnelle qui se répercute sur la vitalité physique.



Stade 2

un état de dépersonnalisation caractérisé par une attitude négative envers les personnes avec qui nous interagissons dans notre contexte professionnel (collègues, managers, clients, partenaires, etc.).



Stade 3

une diminution du sens, de l'accomplissement et de la réalisation de soi. Nous allons porter un regard particulièrement négatif et dévalorisant sur la plupart de nos réalisations et accomplissements personnels et professionnels.

SYMPTÔMES

Manifestation du stress

L'état de burn-out se manifeste par de nombreux symptômes que l'on peut regrouper en trois catégories :



Les symptômes physiologiques

(troubles du sommeil, fatigue chronique, insomnies, douleurs diffuses chroniques) ;



les symptômes cognitifs

et affectifs (tristesse, hypersensibilité, pessimisme, désespoir, dépression, cynisme, indécision, manque de concentration, tendance à tenir les autres et le système responsables des problèmes personnels, isolement et détachement émotionnel, image négative de soi) ;



les symptômes

comportementaux (baisse marquée de la productivité, abus de substances toxiques comme l'alcool ou la drogue, prise d'antidépresseurs et/ou d'anxiolytiques, irritabilité, agressivité, impulsivité, repli sur soi).

La présence de conduites addictives ou de manifestations somatiques (hypertension artérielle, douleurs chroniques, diabète sucré...) est tantôt considérée comme élément constitutif du burn-out, tantôt comme complication.

Les causes

65%

des causes de burn-out sont liées à l'environnement professionnel*

1 L'intensité du travail

- Importante quantité de travail, travail dans l'urgence, objectifs élevés à atteindre.
- Tâches complexes, forte concentration et gravité des erreurs.
- Déséquilibre entre vie professionnelle et personnelle.

2 Les exigences émotionnelles

- Contact avec des personnes en difficulté ou en souffrance.
- Nécessité de masquer ses émotions, impossibilité de les exprimer.
- Travail avec « la peur au ventre ».

3 L'autonomie au travail

- Nombreuses procédures à respecter, peu de marges de manœuvre et de créativité.
- Tâches répétitives et monotones, ennuyeuses (risque de « bore-out »).
- Manque de formation et de compétence pour ressentir une maîtrise de son activité.

4 Les relations humaines

- Exposition à l'incivilité, au manque de respect, à l'agressivité ou à la violence.
- Faible soutien, manque de reconnaissance, injustice, ambiance de compétition.
- Dénigrement, discrimination, harcèlement.

5 Les conflits de valeur

- Peu ou absence de sens au travail, conflit éthique.
- Impression de travail bâclé, de « qualité empêchée ».
- Sentiment d'inutilité du travail réalisé.

6 L'insécurité du travail

- Menace sur son poste, son activité, son emploi.
- Perception d'un travail non soutenable dans le temps.
- Nombreux changements organisationnels, stratégiques ou technologiques.

Le reste étant lié à des facteurs personnels et/ou extra professionnels.

*source : Cabinet Stimulus

Risques et prévention

Les articles du Code du travail qui fondent l'obligation de sécurité et de résultat de l'employeur en matière de **prévention de la santé et de la sécurité des salariés** sont les articles L.4121-1 et L.4121-2.

Une simple inexécution de l'obligation de garantir la sécurité des salariés suffit à **engager la responsabilité personnelle du chef d'entreprise**.

La prise en compte des **risques psychosociaux** entre également dans le cadre de l'obligation de sécurité.

6 pratiques saines de management pour mieux accompagner

1 La reconnaissance

4 Le dialogue sur le travail

2 Le soutien à l'autonomie

5 La convivialité

3 La prise en compte des émotions

6 La valorisation de la coopération

PARLEZ-EN !

À qui vous voulez,
mais PARLEZ-EN !

N'hésitez pas à alerter votre manager.
Le soutien social est sans doute le plus important des modérateurs de stress. Il s'agit tout simplement d'avoir un réseau relationnel qui vous comprenne et vous soutienne, qui réponde à vos valeurs et qui donne un sens à vos efforts et à vos difficultés.

Comment **alerter** et **agir**

« **La responsabilité de chacun implique deux actes : vouloir savoir et oser dire** »

Abbé Pierre

Je suis concerné.e

J'en parle à un.e collègue, ma/mon manager, les RH, la médecine du travail, un.e élu.e..., j'en parle !

Un.e de mes collègues est concerné.e

Je lui en parle et l'oriente vers les RH, la médecine du travail, ou son médecin personnel.

Je suis sa/son manager

Je partage avec la personne concernée et lui propose d'informer les RH, de voir la médecine du travail, et de proposer un nouveau mode collaboratif si nécessaire.

Je suis RH

Je rencontre le/la collaborateur.trice, sa/son manager et l'oriente vers la médecine du travail.

Je suis élu.e

J'informe le RH et j'oriente vers la médecine du travail.

Contacts utiles

Service de Santé au Travail de la Publicité et de la Communication (CMPC).

Tél. : 01 45 22 20 44

Mail : contact@cmpe-sist.com
www.cmpe-sist.fr

Association France Burn-out (AFBO) : première association française d'aide aux victimes du burn-out.

asso-franceburnout.fr

Consultations Souffrance & Travail

avec des cliniciens spécialisés.
www.souffrance-et-travail.com

L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (l'Anact).

www.anact.fr

Cabinet de conseil Stimulus :

prévention du stress et du risque psychosocial.
www.stimulus-conseil.com

Le guide complet sur le burn-out est disponible
sur www.aacc.fr/burn-out

AACC