

Situations de mal-être au travail et focus sur le « burn out »

SITUATIONS DE MAL-ÊTRE AU TRAVAIL

FOCUS SUR LE « BURN OUT » OU EPUISEMENT PROFESSIONNEL

Sommaire :

1. Les pathologies psychiques liées au travail
2. Le « burn-out » : origines et définition
3. Les symptômes
4. Repérer un collaborateur en souffrance
5. Les causes organisationnelles
6. Cas pratique : une situation réelle
7. Soigner le « burn out »
8. Actions de prévention

1. Les pathologies psychiques liées au travail

> Situations de mal-être

RISQUES PSYCHOSOCIAUX, C'EST QUOI EXACTEMENT ?

Violences externes
Insultes, menaces, agressions, incivilités

Stress
Déséquilibre entre les contraintes et les ressources

Violences internes
Harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés

Conséquences pour le salarié

- Maladies cardiovasculaires
- Troubles musculosquelettiques
- Dépression et anxiété
- Épuisement professionnel ou burnout
- Suicide

© pour l'INRS www.inrs.fr/trisques/psychosociaux inrs

2. Le « burn out »

› Echange et témoignage

- **Avez-vous déjà eu affaire à une personne en épuisement dans votre structure?**
- **Comment avez-vous agi ou réagi?**
- **Après coup, auriez-vous pu faire quelque chose de plus ou de différent ?**

2. Le « burn out »

> Origines

- « c'est foutu »
- L'épuisement : un paradoxe dans l'évolution du travail
- Le tournant gestionnaire

2. Le « burn out »

> Définition

- **Définition CIM 11** : « Syndrome résultant d'un stress chronique au travail caractérisé par un épuisement, un retrait vis à vis du travail et une perte d'efficacité professionnelle »



2. Le « burn out »

> Définition

- Un mot valise
- Tous les domaines et tous les secteurs d'activité
- Un épuisement est multifactoriel
- Ce n'est pas une défaillance personnelle



2. Le « burn out »

> Quelques chiffres

- La détresse psychologique touche :
 - 47 % des femmes
 - 50 % des moins de 29 ans
 - 43 % des managers
- Plus de 2,5 millions de salariés en burn-out sévère
- X 3 le niveau d'avant crise (COVID)



Sondage réalisé auprès de 2016 salariés français en juin 2022 Empreinte humaine et Opinionway

2. Le « burn out »

› Quelques chiffres

- 1495 cas reconnus en maladie professionnelle en 2019
- Depuis 2011 : l'Etat de stress aigu est reconnu en accident du travail
- 3000 accidents du travail reconnus en 2019

- Au STSM environ 350 inaptitudes prononcées en 2022
 - Dont 50 % pour des RPS



3. Les symptômes

› Physiques

- Manque d'énergie pour se déplacer
- Difficulté ou impossibilité de faire la cuisine ou la vaisselle
- Troubles du sommeil
- Risques d'AVC...

› Psychiques

- Troubles de la concentration
- Troubles de la mémoire (parfois irréversibles)
- Ruminations
- Angoisse
- Irritabilité

› Emotionnels

- Crises de larmes
- Colère
- Culpabilité

4. Repérer un collaborateur en souffrance

› Éléments visibles

- Isolement
- Ne vient plus aux pauses
- Ne va plus déjeuner ou déjeune à son poste de travail
- Absentéisme ou présentéisme
- Courts arrêts réguliers
- Irritabilité
- Dit quand même que tout va bien
- Refuse l'aide

› Éléments invisibles

- Crises de larmes (dans les toilettes ou dans sa voiture)
- Sentiment de culpabilité
- Dévalorisation (sensation de ne pas faire du bon travail)
- Dénî
- Masque ses erreurs

5. Causes multifactorielles et multidimensionnelles



6. Cas pratique : situation réelle

> Le cas de Monique [1 sur 2]

La situation :

- Accueil dans un cabinet dentaire depuis 2012
- 3 praticiens et 3 assistantes dentaires
- Monique est salariée de la SCM
- Missions:
 - Accueillir jusque 80 patients par jour
 - Répondre au téléphone (sonne en permanence)
 - Gestion du courrier, des livraisons
 - Gestion des règlements
 - Gestion des urgences...

6. Cas pratiques : 2 situations réelles

> Le cas de Monique [2 sur 2]

L'analyse :

- Manque de reconnaissance (salaire, remplacement, dévouement)
- Conflit de valeurs (patients en urgence)
- Injonctions contradictoires (panneau/discours du dentiste)
- Ambiance
- Rancœur
- Prise de conscience de devoir changer/refuser certaines choses

Les améliorations :

- Repos récupérateur
- Envisage de pouvoir y retourner après 5 mois d'arrêt
- Mais perte de confiance en la direction
- Envisage un temps partiel thérapeutique

7. Soigner le « burn out » [1 sur 2]

- Décortiquer la **situation de travail**
- Retrouver la **chronologie**
- Identifier les **différents facteurs**
- Retracer le **parcours du salarié**
- Replacer son discours dans les **changements organisationnels** de l'entreprise
- Mettre des mots sur **le vécu** de la personne
- Aider la personne à **déculpabiliser** :
 - ✓ à voir qu'elle a fait de son mieux
 - ✓ à comprendre qu'elle n'est pas responsable de la situation
- Comprendre **le fonctionnement du collectif**
- Analyser les **techniques managériales**
- Identifier « **la part** » du patient dans l'histoire
- Travailler sur **son rapport au travail**
- Préparer **la reprise**

7. Soigner le « burn out » [2 sur 2]

› Accompagner la reprise

- Les acteurs incontournables : médecin traitant, médecin du travail, psychologue du travail
- Evaluer la pertinence **du temps partiel thérapeutique**
- Procéder à **l'étude du poste** : redéfinir les contours du poste
- **Organiser** le temps partiel thérapeutique en tenant compte du salarié et de l'activité
- Vérifier **l'état de santé** du salarié tout au long du temps partiel
- Réévaluer **la durée** du temps partiel
- Réintroduire les activités au fur et à mesure



Garantir une reprise durable et sans rechute

8. Actions de prévention

> Le collectif de travail

- Recréer de la communauté
- Les espaces de discussion
- Le sens du travail

> La centralité du travail

- Manager le travail
- La notion d'autorité

> Le DUERP

Merci de votre attention

Avez-vous des questions ?