

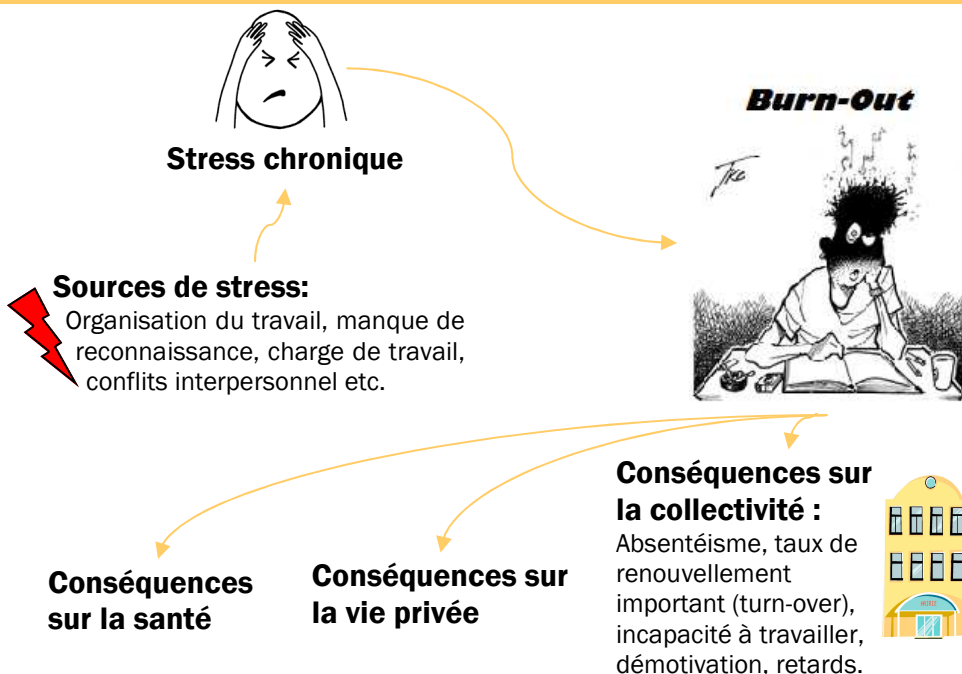
L'épuisement professionnel (burn-out)



Législation applicable

Code du travail ;

- Art L.4121-1 : principes généraux de prévention : "l'employeur prend les mesures nécessaires pour protéger la santé physique et mentale des agents."
- Accord national interprofessionnel sur le stress au travail (2008)



L'épuisement professionnel (burn-out)

Le burn-out est un état d'épuisement mental, physique et émotionnel grave qui touche l'être humain. Il survient après de longs mois, ou années, d'exposition à des situations de stress intense. Trois types de symptômes le caractérisent :

- ▶ **L'épuisement émotionnel** : c'est le sentiment d'être vidé intérieurement et d'avoir des difficultés à entrer en relation avec l'autre.
- ▶ **Le cynisme** : c'est lorsque l'on devient insensible à ce qui nous entoure. C'est la déshumanisation de la relation à l'autre avec une vision négative des autres et de leur travail.
- ▶ **Le non accomplissement personnel** : c'est lorsqu'on doute de ses compétences professionnelles, qu'on a le sentiment d'être inefficace, de ne pas être à la hauteur. On perd confiance en soi et dans les autres.

Les sources de l'épuisement professionnel

L'épuisement professionnel trouve sa source dans l'exposition prolongée à un stress chronique important. Ces origines sont donc les mêmes que celles du stress, c'est-à-dire les facteurs organisationnels :

- ▶ **La surcharge quantitative de travail**, caractérisée par une trop grande quantité de travail à accomplir en un temps trop restreint. Elle est aussi probablement responsable de maladies coronariennes et d'hypercholestérolémie.
- ▶ **La faible reconnaissance et estime de l'entourage**. Elle a un lien avec la démotivation, l'insatisfaction au travail, le niveau de détresse psychologique et les risques de maladies cardiovasculaires.
- ▶ **Le manque de participation** dans les décisions d'orientation et de stratégie. Il induit une augmentation de la tension psychologique et de l'insatisfaction. Au niveau individuel il est à l'origine d'une diminution de l'estime de soi.
- ▶ **La circulation insuffisante de l'information**. L'accès à l'information est un élément essentiel, il permet de mieux connaître les orientations, les missions, les objectifs et le fonctionnement global de la collectivité afin de mieux intégrer ses tâches dans la marche globale de la collectivité.

D'autres facteurs interviennent aussi comme : les relations interpersonnelles, la surcharge qualitative de travail, la sous-charge de travail, les contraintes liées au temps, le conflit et l'ambiguïté de rôle, l'autonomie de compétence et le pouvoir décisionnel, les horaires de travail, l'environnement de travail, et les caractéristiques individuelles.



Conséquences de l'épuisement professionnel :

Dans une situation de burn-out les réactions négatives produites sont pratiquement semblables à celles rencontrées lors d'une longue exposition à un stress chronique :

Impact sur la santé

Une perte d'énergie globale qui affecte l'état physique, le moral, le comportement, la concentration et le jugement.

Des troubles fonctionnels (fatigue, épuisement physique, troubles du sommeil, douleurs musculaires, céphalées, troubles gastro-intestinaux, hypertension artérielle).

Des troubles comportementaux et neuropsychiques (dépression, culpabilisation, négativisme, irritabilité, désinvestissement émotionnel, anxiété et tension, augmentation de la consommation d'alcool et de tabac, consommation de stupéfiants).

▶ Des symptômes psychosomatiques (manque d'appétit, céphalées, douleurs).

Des états émotionnels négatifs (colère, dépression, anxiété), une moindre satisfaction au travail.

Impact sur le travail

Les conséquences de l'épuisement professionnel sont nombreuses : démotivation ou sur-implication dans les premiers temps du symptôme, retards répétés, absentéisme, interruptions du travail. L'efficacité au travail diminue et peut mener jusqu'à l'incapacité à travailler et conduit à l'augmentation du taux de renouvellement (turn-over). Un cercle vicieux peut s'installer puisque l'augmentation du burn-out et ses conséquences sur l'ambiance de travail et l'insatisfaction au foyer vont alimenter les stressés et diminuer à nouveau la satisfaction au travail.

Impact sur la vie privée

L'épuisement professionnel peut impacter de façon négative la qualité de la vie privée. Dans les étapes qui conduisent à la mise en place de celui-ci et dans ses conséquences (la tension, l'irritabilité, les conduites addictives, etc.), le burn-out peut être une forte gêne pour la vie extra professionnelle. Une désocialisation, des conflits familiaux peuvent s'installer et venir accentuer le syndrome dépressif. L'impact des problèmes de travail sur la vie privée se manifeste entre autres par un pourcentage élevé d'échec des mariages chez les personnes victimes du burn-out.



Le burn-out, maladie professionnelle?

Les troubles psychiques liés au travail sont en constante augmentation, pourtant rares sont les cas reconnus au titre des maladies contractées en service. C'est l'autorité territoriale qui reconnaît ou non l'imputabilité au service de la maladie en fonction des éléments apportés par l'agent et suite à l'avis de la Commission de Réforme. Si l'agent n'est pas d'accord, il peut faire appel devant le tribunal administratif. La maladie est reconnue par référence aux tableaux des affections professionnelles de l'article L 461-2 du code de la sécurité sociale. Il ne figure pour le moment aucune pathologie mentale dans les tableaux de maladie professionnelle (Code de la sécurité sociale: art. L. 461-2).

Toutefois, pour la FPT ces tableaux ne sont pas limitatifs. Une maladie non inscrite sur les tableaux des affections professionnelles n'est pas exclue de la protection du risque maladie contractée dans l'exercice des fonctions si elle trouve son origine dans un fait accidentel imputable au service ou si la victime apporte la preuve que la maladie est bien imputable au service.

(Pour en savoir plus : Info'sécurité n°24-la commission de réforme » ; Info'sécurité n°13 « la maladie contractée dans l'exercice des fonctions ».)

La prévention et la gestion de l'épuisement professionnel

La question de la gestion de l'épuisement professionnel se pose pour toutes les collectivités. Dans le cadre de l'évaluation des risques professionnels, les collectivités doivent évaluer les risques dits « psychosociaux ».

Les conséquences parfois dramatiques de cet épuisement lorsqu'il ne fait pas l'objet d'une procédure d'accompagnement démontrent toute l'importance d'une politique de prévention efficace basée sur cette analyse des risques. Elle nécessitera de revenir aux origines organisationnelles de ces symptômes et de mener des actions de corrections.

Les conséquences de la mise en place d'une politique de prévention et de la prise en charge des personnes en souffrance sont nombreuses : amélioration des conditions de travail, réduction de l'absentéisme, augmentation de la qualité du travail, etc.

La réussite d'une politique de prévention des risques psychosociaux dont fait partie l'épuisement professionnel repose sur l'implication de tous et à tous les niveaux (agents, hiérarchie, élus, assistant de prévention, médecin de prévention, psychologue du travail).

