

# Le burn-out : le prévenir par une approche psychosociale

Elina Roche

**Concept :** Le burn-out est communément décrit comme une des conséquences les plus graves d'un stress professionnel chronique, à tel point que certains demandent sa reconnaissance comme maladie professionnelle. Tout état de burn-out est accompagné d'une souffrance mentale sévère et d'un stress perçu très important.

Le burn-out est communément décrit comme un processus évoluant lentement en 3 à 10 ans et en 4 phases successives : *un enthousiasme idéaliste, une phase de stagnation, la désillusion et déception, enfin, l'apathie.*

Ce processus se caractérise par 3 dimensions symptomatologiques successives : *l'épuisement émotionnel et physique (que le repos n'améliore pas), la déshumanisation des relations à autrui accompagnée de cynisme, enfin la diminution de l'accomplissement de soi* avec une souffrance mentale sévère.

Les conséquences pour les entreprises sont multiples : absentéisme, manque de rigueur, présentéisme, abandon de travail, dans les cas les plus graves, erreurs professionnelles, voire suicide.

**Méthologie :** Le but de notre recherche exploratoire était de tenter d'identifier, de « dépister » le burn-out par une approche psychosociale, comme on pourrait dépister un cancer. Notre objectif était de déterminer dans quelle mesure un questionnaire d'analyse globale des conditions de travail et des signes de souffrance psychosociale pesant sur les salariés (ACT1) pouvait constituer un indicateur de burn-out, en le comparant aux résultats d'un test validé dans l'étude de ce phénomène auprès de la même population (Maslach Burnout Inventory).

Elle a été réalisée dans un lieu où le burn-out a été décrit par de nombreux travaux : un service de réanimation d'un hôpital parisien. 34 personnes ont participé à l'étude.

Cette recherche a été bi-dimensionnelle : quantitative avec la passation des questionnaires (ACT et MBI) et qualitative avec des entretiens individuels semi-directifs d'environ 30 minutes.

## **Résultats :**

1. Les résultats des corrélations entre les deux questionnaires nous permis de constater des corrélations significatives entre la dimension « Épuisement Émotionnel » du burn-out et la dimension clinique d'ACT1 (mais les éléments cliniques restent proches des tableaux de dépression et/ou de stress chronique), ainsi qu'avec les facteurs psychosociaux Contenu et Organisation du travail.
2. Les dimensions « Déshumanisation » et « Diminution de l'accomplissement personnel », très spécifiques du MBI, sont peu explorées par un questionnaire global et ne sont pas, à ce titre « dépistées » par ACT1.

Les personnes ont malgré tout mieux pu exprimer leur vécu avec ACT1 qu'avec le MBI.

3. Un décalage entre la description clinique du burn-out, nos observations sur le terrain et les scores au MBI :
  - 7 personnes présentent un processus d'entrée « inverse », à avoir avec des scores de burn-out faible (ou moyen) aux 2 premières dimensions du burn-out et un score élevé à la dimension « Diminution de l'accomplissement personnel »
  - les scores globaux de burn-out au MBI nous ont paru supérieurs à la perception du que nous avons eue lors des entretiens.

**Conclusion :** Cette étude montre que :

- ☞ l'Épuisement émotionnel semble clairement en lien avec le contenu et l'organisation du travail. Dans ce sens, cette dimension peut être repérée par une approche collective

- ☞ les deux autres dimensions sont plus spécifiques et nécessitent une exploration que seul le MBI fournit actuellement. L'approche collective est peut-être inadaptée face à une problématique clinique fortement soumise à des variations individuelles, comme les formes « inversées » observées dans cette étude.

Le décalage entre la description clinique du burn-out, nos observations sur le terrain et les scores au MBI nous amène à poser les questions suivantes pour les recherches futures :

- ☞ Les 3 dimensions du burn-out sont-elles chaînées ou des entités séparées ?
- ☞ Comment réduire le décalage entre nos observations sur le terrain et les scores obtenus au MBI ?