

Burn out organisationnel, un mal du siècle

Organizational burnout, a disease of the century

Tillou Lallouna* 1

1 Ecole Supérieure de la Sécurité Sociale, Algerie,tilloulallouna@yahoo.fr

Reçu le: 05 /03 /2022

Accepté le:11/04/2022

Publié le:31/01/2023

Résumé:

Actuellement notre environnement organisationnel est marqué par une évolution extraordinaire de nouvelles technologies qui ont façonné notre manière de vivre, nos valeurs et croyances et même notre culture. Ce changement impacte le milieu organisationnel le salarié et l'entreprise qui se trouve confrontée à de nouveaux stratégies de développement dans la réalisation de ses objectifs et ses projets, ce qui a donné naissance à une problématique au cœur de l'activité organisationnelle , notons le stress chronique au travail qui se développe et donne lieu au burn out ou épuisement professionnel.

Dans ce contexte on parle d'une charge de travail exagérée dans certains métiers qui exigent particulièrement un investissement et une implication émotionnelle, physique ou mentale qui peut représenter un agent tressant conduisant le salarié et le manager au burn out que nous allons approcher dans un contexte organisationnel.

Mots clés: Travail ; stress au travail ; burn out

Abstract:

Actually,our organizational environment is marked by an extraordinary evolution of new technologies that have shaped our life, our values and beliefs and even our culture. This change impacts the organizational environment, the employee and the company, which finds

* Corresponding author

itself confronted with new development strategies in the achievement of its objectives and projects, which has given rise

* to a problem at the heart of organizational activity. Chronic stress at work that develops and gives rise to burnout or professional exhaustion. In this context we are approaching an exaggerated workload in certain professions, which particularly require an investment, and an emotional, physical or mental implication which can represent a braiding agent leading the employee and the manager to burn out which we are going to approach in a context organizational.

Keywords: Work; stress at work; burnout.

1. Introduction:

Dans la dynamique organisationnelle afin de réaliser un potentiel de succès économique , certains managers et salariés se trouvent en compétition permanente surtout lorsque la charge du travail est exagérée, tels que les lourdes activités professionnelles , une présence presque permanente exigeant systématiquement une implication émotionnelle, absence de pauses ou saut de pauses à défaut de manque de temps, des conflits interpersonnels et des contraintes qui peuvent conduire parfois à l'apparition d'une multitudes de pathologies organiques et psychologiques dont la source de base n'est due qu'au facteur stress chronique qui s'émane à travers les conduites ou les comportements managériales de l'entreprise.

Selon Ponnele et Lancry le travail devient de moins en moins concret, l'automatisation rend les opérations réalisées de plus en plus anonymes, l'accroissement des tâches de contrôle augmente la charge de travail sans conférer au salarié une meilleure maîtrise du processus.

L'organisation du travail et l'augmentation des risques consécutifs aux nouvelles technologies, aux flux de circulation, à la densité des populations, à l'évolution sociale et culturelle, créent progressivement des situations de

travail où les fonctions cognitives du salarié sont de plus en plus sollicitées (Ponnele et Lancry, 1993).

2. Définitions du travail

Travailler est un processus de dynamique physique ou mental qui exige de l'individu une présence d'énergie physique ou cognitive, « des études ont démontré que nous passons 60% de notre vie à travailler et 30% de notre vie à dormir », ainsi le travail domine plus notre temps et notre vie. C'est une activité humaine et sociale nécessaire pour la survie de l'individu et pour son épanouissement.

La psychologie du travail définit le travail comme « Effort individuel ou collectif physique ou intellectuel, conscient, délibéré professionnel ou non, dont le but est la concrétisation d'un projet, d'une idée ou d'un produit, et dont la rétribution peut être morale ou matérielle ».

Le travail n'est pas toujours favorable pour l'être humain, il peut être une source d'épanouissement et d'équilibre quand les conditions organisationnelles et le cadre de travail sont agréables, comme il peut présenter une source d'inconfort et de mal être quand les conditions de travail sont défavorables et ne répondent pas aux besoins psychologiques, physiques et sociaux du salarié.

Le bien être peut être affecté en majeure partie par les tâches professionnelles lorsque elles sont contraignantes et incompatibles à l'individu, elles peuvent au fil du temps conduire à des problèmes de santé. (Bruchon Schweitzer, 1994.).

2. Les dimensions du travail

Selon l'approche du poste de travail, le travail est caractérisé par quatre dimensions.

– Dimension physiologique : il s'agit de la dimension corpulence et structure physiologique qui représentent des exigences dans le choix et l'exercice de l'activité du travail.

–Dimension morale : l’activité professionnelle est déterminée par les différentes attitudes et comportements intellectuels et moraux qui influencent le sentiment de satisfaction.

–Dimension technique : le poste de travail est défini à partir des connaissances nécessaires pour accomplir les tâches d’un poste.

–Dimension collective : vu l’aspect social du travail il s’effectue au sein de l’entreprise dans un ou plusieurs groupes liés par des relations sociales et humaines et professionnelles.

–Dimension structurelle : il s’agit de la structure de l’entreprise en tant qu’unité économique et son mode de gestion.

3. Le stress au travail

De nos jours le stress représente un sujet assez complexe d’actualité , il fait l’objet de nombreuses réflexions préoccupant de nombreux chercheurs et spécialistes dans le domaine des sciences sociales et le domaine médical , qui creusent dans les différents contextes liés à l’individu et à l’organisation dans la société pour une meilleure prévention et gestion et guérison de ce mal être qui affecte la santé mentale du salarié au sein de l’organisation.

En 1993 le Bureau International du Travail (BIT) déclare le stress comme l’un des plus graves problèmes de santé de notre temps. Le stress, le harcèlement moral et le burn out sont de plus en plus souvent invoqués comme facteurs de risques des problèmes de la santé. (Jean-Pierre Olié, Patrick Légeron,2016).

Organisationnellement parlant l’exposition à une charge de travail exagérée dans certains métiers qui exigent notamment un investissement et une implication émotionnelle devient un agent tressant qui peut dans certains cas conduire le salarié dans un état physique et psychique l’empêchant de poursuivre son activité de travail, et à ce moment on peut pointer du doigt l’atteinte du fameux syndrome dit burn out.

Le «burnout» a été fréquemment rapporté dans les professions demandant un grand investissement psychique, (médecins, infirmières, enseignants) ou

soumises à un grand stress (contrôleurs aériens). (Rémy C. Martin-Du-Pan2008).

4. Environnement organisationnel et burn out

Avec l'évolution économique et la révolution technologique qui a engendré de nouveaux aspects de travail avec des dispositifs ultrasophistiqués tels que la digitalisation qui a engendré ces dernières décennies un bouleversement dans les pratiques professionnelles à l'échelle mondiale.

Afin d'évoluer dans cet environnement les salariés étaient et sont en course pour multiplier les efforts et démontrer une efficacité concrète sur le terrain, basée sur un rythme et une surcharge de travail très intense ou parfois la pause est carrément suspendue ou réduite, des exigences très poussées dans la production, absence d'égalité, absence de reconnaissance... et de ce fait les salariés se retrouvent entrain de déployer des efforts colossaux physiques et mentaux pour garder leur poste de travail.

Toutefois cette tension et pression professionnelle consciente et parfois inconsciente de la part de l'employeur et l'employé se multiplie dans l'espace et dans le temps et conduit aux risques psychosociaux qui peuvent apparaitre après quelques années d'exercice de l'activité de travail et engendrent un sentiment de surcharge, de stress, de conflits, de souffrance et malaise physiologique et psycho social, voire une souffrance psychologique, ô final au burn out.

Lorsque le burn out atteint un degré maximum, il peut mener la personne à la dépression voire même au suicide, (Canouï 2004).

Et pour mieux comprendre cette situation, nous allons définir ce que c'est le burn out, ses composantes et ses signes cliniques sur le plan physique, psychologique, comportemental et cognitif qui impactent la vie du salarié.

4. Définitions du burn out

L'auteur psychanalyste allemand Herbert Freudenberger a été le premier en 1974 à avoir attiré l'attention sur le terme de « burn out » une

année écoulée ,Il avait remarqué au sein de sa free clinic lune attitude étrange de ses collaborateurs soignants qui travaillaient avec lui dans la prise en charge des toxicomanes ;ils présentaient des troubles de l'humeur, une intolérance au stress et deviennent incapables de gérer de nouvelles situations.

Il déclare le terme burn out et l'associe au comportement de ses collaborateurs.

Freudenberger interprète métaphoriquement la somatisation des soignants comme suit :

« Je me suis rendu compte au cours de mon exercice quotidien que les gens sont parfois victime d'incendie tout comme les immeubles : sous l'effet de la tension produite par notre monde complexe, leurs ressources internes viennent à se consumer comme sous l'action des flammes, ne laissant qu'un vide immense à l'intérieur, même si l'enveloppe externe reste plus ou moins intacte » (Freudenberger 1987).

En réalité le verbe anglais to burn signifie littéralement « griller » dans le contexte d'un circuit électrique. Il désigne la réduction en cendres d'un objet combustible et l'épuisement d'un carburant d'une fusée avec la surchauffe du moteur et le risque d'explosion. ». (Élisabeth Grebot,2019).

Depuis l'apparition du burn out , de nombreuses définitions plus ou moins précises mais relativement convergentes, ont été proposées. Christina Maslach le décrit initialement dans les années 1970 comme « un épuisement mental et physique des personnes dont le travail nécessite un contact permanent avec autrui » (Maslach, 1976).

« Actuellement, on définit le burn out comme un syndrome psychologique caractérisé par un épuisement émotionnel, une perte d'efficacité et d'initiative au travail et une auto-dévalorisation. La personne est vidée nerveusement, perd tout entrain et toute motivation pour son travail. Une fatigue chronique s'installe accompagnée de tension psychologique et d'anxiété. »

Schaufeli et Enzmann le décrivent plus tard comme « un état d'épuisement physique, émotionnel et mental résultant d'une exposition à des situations de travail émotionnellement exigeantes » (Schaufeli et Enzmann, 1998).

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) le définit comme un sentiment de fatigue intense de perte de contrôle et d'incapacité à aboutir à des résultats concrets au travail.

6. Comprendre le burn out

Lorsque le travail du salarié ne répond pas et ne respecte pas les dimensions, les normes, les exigences et les attentes de l'individu, ce dernier adopte consciemment et inconsciemment un comportement à risques psychosociaux qui peut apparaître après quelques années d'exercice de l'activité de travail, suscitant un sentiment de surcharge, de stress, de conflits, un état de mal être, d'inconfort, d'angoisse, de stress, voire un malaise physiologique et psycho social.

l'individu souffre de manque d'énergie, de problèmes de concentration, de manque de disponibilité mentale au sein de la famille et au travail.

Dans ce contexte des facteurs et signaux alertent et conduisent au burn out ils sont d'ordre psycho affectif, social, cognitif et physique, toutefois ces indices peuvent dévoiler chez l'individu à priori un état de burn out Comme :

–Il se plaint systématiquement de maux de tête,

–Il demande d'éteindre la lumière car il ne la supporte pas,

–Fermez La Fenêtre ! Le Bruit De L'extérieur (Des Voitures) Est Insupportable

–Il Lis Les Premières Lignes De Son Livre, Il Le Ferme, Il N'a Plus Envie De Continuer La Lecture

–Les Enfants Jouent A La Maison, Shuuuuuuut Ne Faites Pas De Bruit,

–Le Week End On Frappe A La Porte...Il N'a Pas Envie De Recevoir Des Invités, Il Veut Rester Seul.

–Il Se réveille le matin avec des courbatures, un mal au niveau de la nuque, une lombalgie, un mal être qui l'empêche d'aller au boulot.

7. Les composantes du burn out

Selon Maslach, le burnout comporte trois dimensions caractéristiques qui sont : l'épuisement émotionnel (lassitude, détachement, sensation de vide intérieur...), la dépersonnalisation (négativité, isolement, cynisme...), et la perte de l'accomplissement personnel (perte de confiance en soi, sentiment d'incompétence totale).

–L'épuisement émotionnel : L'individu se sent d'abord affaibli par son travail, il n'est plus en capacité d'aider autrui. Ce manque d'énergie et de motivation lui donne un sentiment de « vide » et d'insatisfaction. Travailler lui demande des efforts de nature et d'intensité variées toute la journée et quotidiennement. (Christine Faye Dumanget ,2018,P54)

–La dépersonnalisation : constitue une mise à distance relationnelle. L'individu en difficulté ou en souffrance de relations prolongées avec autrui perd ses principes et valeurs empathiques et se désengage de la relation. Il montre une attitude d'indifférence, de découragement ou encore de mépris et de cynisme qui vient en réponse au sentiment de lassitude.

–La perte de l'accomplissement de soi

Elle est le résultat des deux précédents phénomènes. L'individu peu à peu accroît son aptitude à dévaloriser son travail et perd le sentiment d'accomplissement et le sens de ses buts professionnels. l'individu doute de son efficacité au travail, pense qu'il ne peut plus faire face aux exigences et aux attentes de son entourage, se dévalorise et perd confiance en lui (Maslach & Jackson, 1981).

–Outre les indices et les composantes du burn out sus cités, des signes cliniques apparaissent et témoignent du déclin psychosocial, comportemental et professionnel à travers l'apparition de signes cliniques que nous allons sous citer :

8. Signes cliniques

8.1. Les signes physiques

Les chercheurs ont constaté, souvent les signes physiques révèlent des signes psychosomatiques qui se présentent sous forme de :

- Fatigue ou une lassitude chronique avec perte d'énergie et sensation d'abattement
- Céphalées
- Des troubles digestifs variés
- Troubles du comportement alimentaire, (anorexie, boulimie, variations pondérales importantes)
- Ulcères,
- Troubles du sommeil
- Infections rhinopharyngées ou pseudogrippales prolongées ou répétées
- Migraines,
- Des maux de dos et troubles musculosquelettiques divers.

8.2. Les signes psychologiques :

Les signes psychiques prennent la forme de :

- Impatience et irritabilité trop fréquentes
- Sensation accrue aux frustrations
- Labilité émotionnelle avec promptitude a la colère ou aux larmes indiquant une surcharge émotionnelle
- Susceptibilité
- Méfiance
- Tristesse voire de désespoir
- Une baisse de l'estime de soi
- Anxiété voire dépression

8.3. Les Signes cognitifs :

Les signes cognitifs prennent la forme suivante :

- Troubles De L'attention
- Troubles De La Mémoire Et De La Vigilance
- Une Diminution De La Réflexion Et De La Créativité

–Des troubles du jugement ainsi que des difficultés à prendre des décisions.

8.4. Les Signes comportementaux :

Les signes comportementaux prennent la forme suivante :

- Une agitation ou un pseudo-activisme
- Un entêtement
- Des attitudes cyniques ou de toute puissance
- Un humour méprisant
- Une apathie
- Un retrait ou isolement
- Indifférence à l’entourage
- Adoption d’attitudes dites défensives : rigidité acquise, résistance excessive au changement, attitudes négatives ou pessimistes, négation des échecs, pseudo-activisme, hyperactivité improductive.
- Une négation des sentiments et une tendance à rejeter la faute sur autrui
- Usage abusif d’alcool, de tabac ou de psychotropes afin de soulager la souffrance physique ou psychique
- Négligences, erreurs et fautes professionnelles
- Des conflits avec l’entourage proche pouvant conduire au divorce et à l’isolement social.

10. Conclusion

Il est recommandé de mettre en place une stratégie de prévention des risques psychosociaux au sein des organisations afin de faire face à des situations de stress professionnel chronique et diminuer le risque des menaces qui exposent l’individu au travail au danger du burn out qui « lorsqu’il atteint un degré maximum, il peut mener la personne à la dépression voire même au suicide. (Canoui, 2004).

Cette pathologie professionnelle peut notamment coûter à l’économie nationale un montant exorbitant en indemnités pour cause de maladie, en perte de productivité, en soins de santé et en frais de litige. (Palmer et autres, 2004)..

Liste bibliographique:

- Banyyas. (1998). l'approche ergonomique du stress au travail ,Modèles conceptuels du stress en psychologie : apports et limites, institut national de recherche et de sécurité. Paris.
- Bruchon-schweitzer, M, & Dantzer, R. (1994).Introduction à la psychologie de la santé. Paris: Puf.
- Jarry, C & Sonnevile, A.(2005). Etude du burnout chez les médecins généralistes d'Indre et Loire.
- Inserm. Expertise collective (2011). Stress au travail et santé. Situation chez les indépendants, chapitre 7 «épuisement professionnel», pp. 119-128 :les éditions INSERM,p 483
- Lemogne ,C .Stress et psychologie ,service de psychiatrie de liaison et de psychologie, hôpital européen Georges Pompidou, paris CNRS UMR 7593, ifr neurosciences Pitié-Salpêtrière, Paris.
- Maslach, C. Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). Maslach burnout inventory manual (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach c, schaufeli wb, leiter mp. (2001). Job burnout. Annu rev psychol, 52 : 397-422
- Mazas – weyne.L'évaluation du burn out chez les externes en DCEM2 de la Faculté de Paris Descartes
- Ponnele ,S & Lancry A. (1993). Les déterminants cognitifs de la tâche induisant un état de stress ; le cas des sapeurs-pompiers. Congrès de la self (société d'ergonomie de la langue française) .
- Rémy ,C & Du-Pan,M.(2008).Burnout ou syndrome d'épuisement professionnel, Rev Med Suisse.
- Selye,H. (1975).le stress de la vie - le problème de l'adaptation :éd. Gallimard
- Grebot, E.(2019). Les pathologies au travail, Stress, burnout, workaholisme et harcèlement. Approche intégrative Collection ,Univers Psy Dunod,