



European Institute for Intervention
and Research on Burn out

Brussels - Paris - Lausanne - Luxembourg

L'épuisement professionnel (Burn Out)

Comprendre - Démystifier - Les solutions

Dr. Patrick Mesters

patrick.mesters@burnout-institute.org

www.burnout-institute.org BO Institute Copyright



LE BURN OUT

Comment reconnaître et enrayer l'épuisement professionnel quand il survient ? Peut-on le prévenir ?

BURN OUT (nom masc., de l'anglais *to burn out* : s'éteindre, s'user, griller) : syndrome d'épuisement professionnel dû à l'exposition à un stress intense et permanent.

Peut-être, sans le savoir, êtes-vous au bord de l'épuisement professionnel. Tous les métiers sont concernés, avec pour conséquences des arrêts de travail récurrents, de l'absentéisme, et même des maladies psychosomatiques et des dépressions. Pourtant, il n'y a rien d'irréversible. Individuellement – grâce aux spécialistes de la souffrance au travail, médecins, psychiatres ou coaches –, il est possible d'en guérir et de retrouver un sens à sa vie professionnelle. Quant aux entreprises, si elles veulent éviter de voir sombrer leurs salariés dans cette spirale infernale, il leur faut reconsidérer d'urgence leur organisation et passer d'une intelligence individuelle à une intelligence collective du travail.

SUZANNE PETERS est coach, consultante et formatrice. Elle a une solide expérience de l'entreprise, où elle a exercé pendant quinze ans des fonctions de direction.

PATRICK MESTERS est neuropsychiatre, consultant en entreprise et directeur de l'Institut européen d'intervention et de recherche sur le burn out.

MARABOUT
1964

marabout.com

LE BURN OUT



SUZANNE PETERS
DR. PATRICK MESTERS

MARABOUT
1964

LE SUZANNE PETERS & DR. PATRICK MESTERS BURN OUT

Comprendre
et vaincre
l'épuisement
professionnel



A2_EPUISMENT 27/02/07 17:05 Page 1

Vous vous sentez démotivé dans votre travail ? Stressé ? Vous doutez de vos compétences ? Vous avez le sentiment d'être traité injustement et de perdre tout contrôle sur votre environnement au travail ?

Peut-être, sans le savoir, êtes-vous au bord de l'épuisement professionnel, syndrome psychologique mieux connu outre-Atlantique sous le nom de *burn out*. Tous les métiers sont concernés : managers, infirmiers, médecins, enseignants, travailleurs sociaux, policiers... avec pour conséquences des arrêts de travail récurrents, de l'absentéisme, et même des maladies psychosomatiques et des dépressions.

Comment le reconnaître et l'enrayer quand il survient ? Peut-on le prévenir ? Pour Suzanne Peters et le docteur Patrick Mesters, le burn out n'a rien d'irréversible. Individuellement – grâce aux spécialistes de la souffrance au travail, médecins, psychiatres ou coaches –, il est possible d'en guérir et de retrouver un sens à sa vie professionnelle. Quant aux entreprises, si elles veulent éviter de voir sombrer leurs salariés dans cette spirale infernale, il leur faut reconsidérer d'urgence leur organisation et passer d'une intelligence individuelle à une intelligence collective du travail.

Sur un sujet qu'il est devenu impossible d'ignorer, voici le livre essentiel.

Suzanne Peters est coach, consultante et formatrice. Diplômée de l'International Coach Federation, la plus importante fédération professionnelle mondiale, elle a une solide expérience de l'entreprise, où elle a exercé pendant quinze ans des fonctions de direction.

Patrick Mesters est neuropsychiatre, consultant en entreprise, membre de l'International Coach Federation et directeur de l'Institut européen d'intervention et de recherche sur le burn out.

COLLECTION « RÉPONSES »

Dirigée par Sylvie Angel et Nathalie Le Breton



SUZANNE PETERS
DR. PATRICK MESTERS

Vaincre l'épuisement professionnel

SUZANNE PETERS
DR. PATRICK MESTERS



Vaincre
l'épuisement
professionnel

Toutes les clés
pour comprendre le burn-out

ÉTUDES & RECHERCHES

RÉPONSES
ROBERT LAFFONT

RÉPONSES
ROBERT LAFFONT

VISUEL HD - OK sur CD - PELLICULAGE - BRILLANT 21 mm

Le Burn Out Marabout N° 1964

Vaincre L'épuisement professionnel
Laffont. Coll. Réponses

Burn Out Institute. Copyright. 2012



European Institute for Intervention and Research on Burn out

Brussels - Paris - Lausanne - Luxembourg

- **Activités:**

Information – Recherche - Prévention – Intervention – Training - Coaching
Suivi en relation avec le burn out

- **Expérience:**

- Industrie & Services: Pharma, Banque & Assurance, Pétrochimie, Manufacturing, Médical, Soins de Santé, PME, ..
- Associations Professionnelles: Cadres (CNC) , Médecins, dentistes, notaires, ...
- Institutions Européennes: Commission, Parlement.
- Enseignement supérieur : EDHEC (Nice), Solvay Alumni, etc.

Démystifier

Briser les tabous et les préjugés

- Le Burn Out survient chez les plus enthousiastes et les plus engagés. (Le « cœur », l'« ADN » de l'entreprise)
- Co - responsabilité & Inter-dépendance partagées
 - Personne n'est coupable
- Rôle de l'entreprise:
 - La culture sociétale de la prévention
 - Détecter
- En parler ne provoque pas d'épidémie

Le stress dans le genre humain

La réaction au stress entraîne une réaction humaine normale face aux changements du monde

- Permet la gestion et l'adaptation aux changements de la vie
- Les réactions sont personnelles

Le stress dépassé

- Résultat d'une perte (absence) de contrôle de longue durée sur le stress négatif.
- “Les personnes perçoivent qu'il existe un déséquilibre entre l'exigence des demandes et les ressources disponibles (matérielles, opérationnelles, psychologiques) pour y répondre”



Définition de l'épuisement. (Maslach)

Epuisement physique, intellectuel, moral

- Fatigue
- Erreurs,
- Accidents
- Mémoire, langage
- Douleurs,
- Inhibition des décisions, etc

Perte de l'empathie

- Deshumanisation
- Cynisme, Agressivité
- Irritabilité
- Rigidité, Exigence

Disparition de la satisfaction professionnelle

- Dévalorisation
- Doutes
- Disqualification

Burn Out ou dépression

	Dépression	Burn Out
Perte de plaisir, d'intérêt	Généralisé	Limité au domaine professionnel
Douleurs	+	++
Sommeil	Majeur	Variable
Idées de Suicide	++	Parfois
Fatigue	Variable	++++
Récupération de la Fatigue	Non	Oui
Future & Projets	Non	Oui
Tristesse	++	Pas spécialement.

Groupes à haut risque suicidaire

- Pressions internes quotidiennes
 - Pression des objectifs, restructurations, management « non - supportif, non solidaire » etc.
- Pressions externes quotidiennes
 - Clients difficiles, usagers violents, etc.
 - Incidence sur l'état de santé mentale. [Gournay .2003](#)
 - Confrontation à des événements difficiles - traumatiques sur le plan émotionnel

Le diagnostic du Burn Out est un diagnostic médical.

Il est important de consulter soit:

- Le médecin du travail
- La psychologue de l'entreprise
- Le médecin traitant

Les indicateurs de risque d'épuisement dans l'entreprise

- Taux de vacance des postes
 - Nombre de postes non pourvus / disponibles.
- Stabilité - fidélisation
 - Taux de rotation et déperdition (retraites)
 - # d'employés qui quittent le poste / # total des employés
- Fréquence du recours au personnel temporaire.
 - Choix stratégique ou difficulté à recruter du personnel fixe?
- Nombre d'heures supplémentaires
 - Reflet d'un manque d'effectifs (stratégie?)
- Nombre de candidats à la formation
 - Pouvoir d'attraction de la profession

Les commandements pour prévenir le stress

- 👍 avoir une activité physique 1 ou 2 x par semaine.
- 👍 se coucher le plus souvent à la même heure
- 👍 bien déjeuner, souper léger.
- 👍 diminuer les excitants 'ces faux amis' (caféine, nicotine, alcool)
- 👍 s'accorder un « break » seul(e) une x/semaine
- 👍 entretenir son réseau social
- 👍 s'accorder chaque jour un petit plaisir (chasser les distorsions de pensée)
- 👍 évacuer les tensions et contrariétés en les exprimant
- 👍 hiérarchiser les priorités
- 👍 se ménager des pauses de quelques minutes
- 👍 fragmenter les tâches en sous objectifs 'cloturables'

Take home messages

- ✿ *Le Burn out est une crise.*
- ✿ *« La crème de la crème ! »*
- ✿ *Ne jamais juger, ne jamais blâmer*
- ✿ *Burn out: un signal que « quelque chose » peut être réajusté dans l'organisation du travail*

Take home messages

- ☀ L'affaire de tous : personne n'est coupable
 - ☀ « Je suis » responsable de mon équilibre de santé.
 - ☀ *Le Style de management influence les risques et l'état de santé des collaborateurs :*
 - Qualité des Relations; Charge de travail ; Reconnaissance; Alignement des valeurs; Honnêteté -Équité; Autonomie; Clarification des règles
- Le diagnostic est médical: Ne restez pas seul! Consultez!
 - Médecin traitant - Médecine du travail
 - Psychologues

Conclusion

« Une responsabilité partagée »

« Ne fais pas à autrui ce que tu ne veux pas que l'on te fasse à toi-même ».

Confucius

« (Se) manager seulement pour le profit revient à jouer au tennis en regardant le tableau des résultats plutôt que la balle. »

Ivan Lendl



European Institute for Intervention and Research on Burn out

Brussels - Paris - Lausanne - Luxembourg

- Contacts:
 - Dr. Patrick Mesters
 - patrick.mesters@burnout-institute.org
- www.burnout-institute.org
- Un Réseau Européen de:
 - **Coaches professionnels**
 - **Expérience professionnelle** (« Executive », manager, entrepreneur, avocat, grande distribution, enseignement écoles supérieures...)
 - **Diplômés des écoles de coaching** (International Coach Federation)
 - **Psychologues; psychothérapeutes** spécialisés dans la gestion du stress
 - **Psychiatre**
 - **Experts du droit du travail**
 - **Statisticiens**
 - **Sophrologues**