

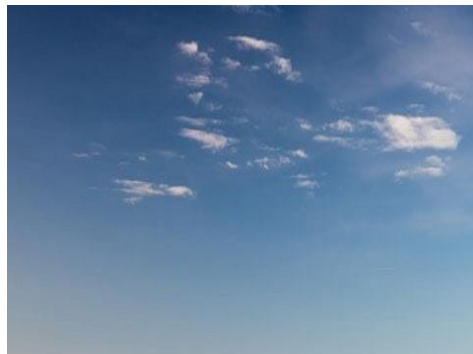
INSPECTION DU TRAVAIL

RPS – Burn-out

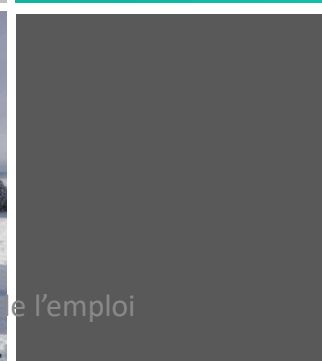
Petits déjeuners de promotion de la santé

24 mars 2022

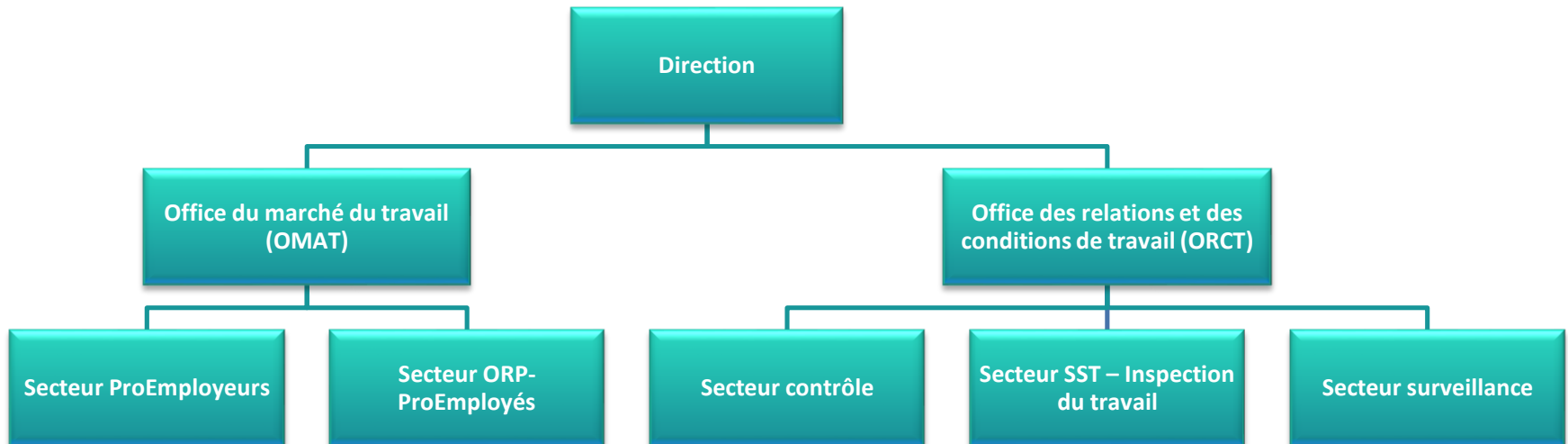
Pierre Rognon, responsable secteur – ORCT
Chantal Scheen, médecin-inspectrice du travail – ORCT
ORCT – Inspection du travail
Rue du Parc 117
2300 La Chaux-de-Fonds
pierre.rognon@ne.ch
chantal.scheen@ne.ch
www.ne.ch/sempr



SERVICE DE L'EMPLOI



SEMP



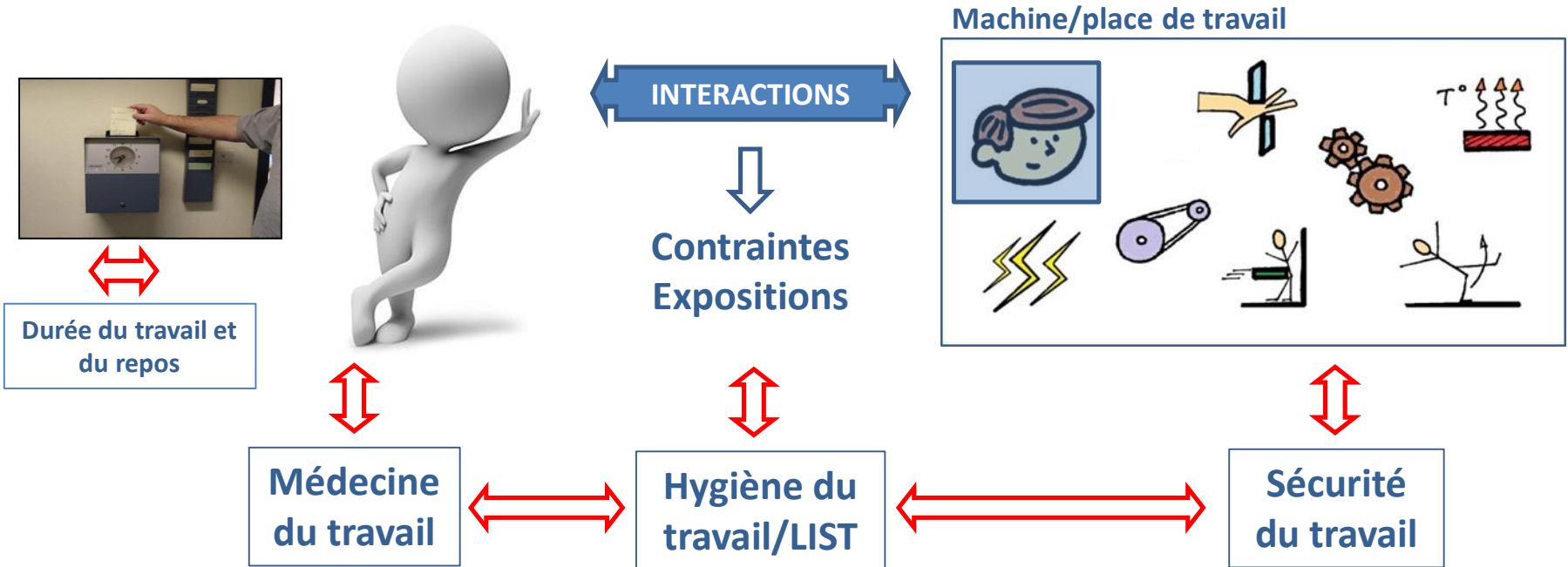
ORCT – Secteur SST-Inspection du travail

Mission

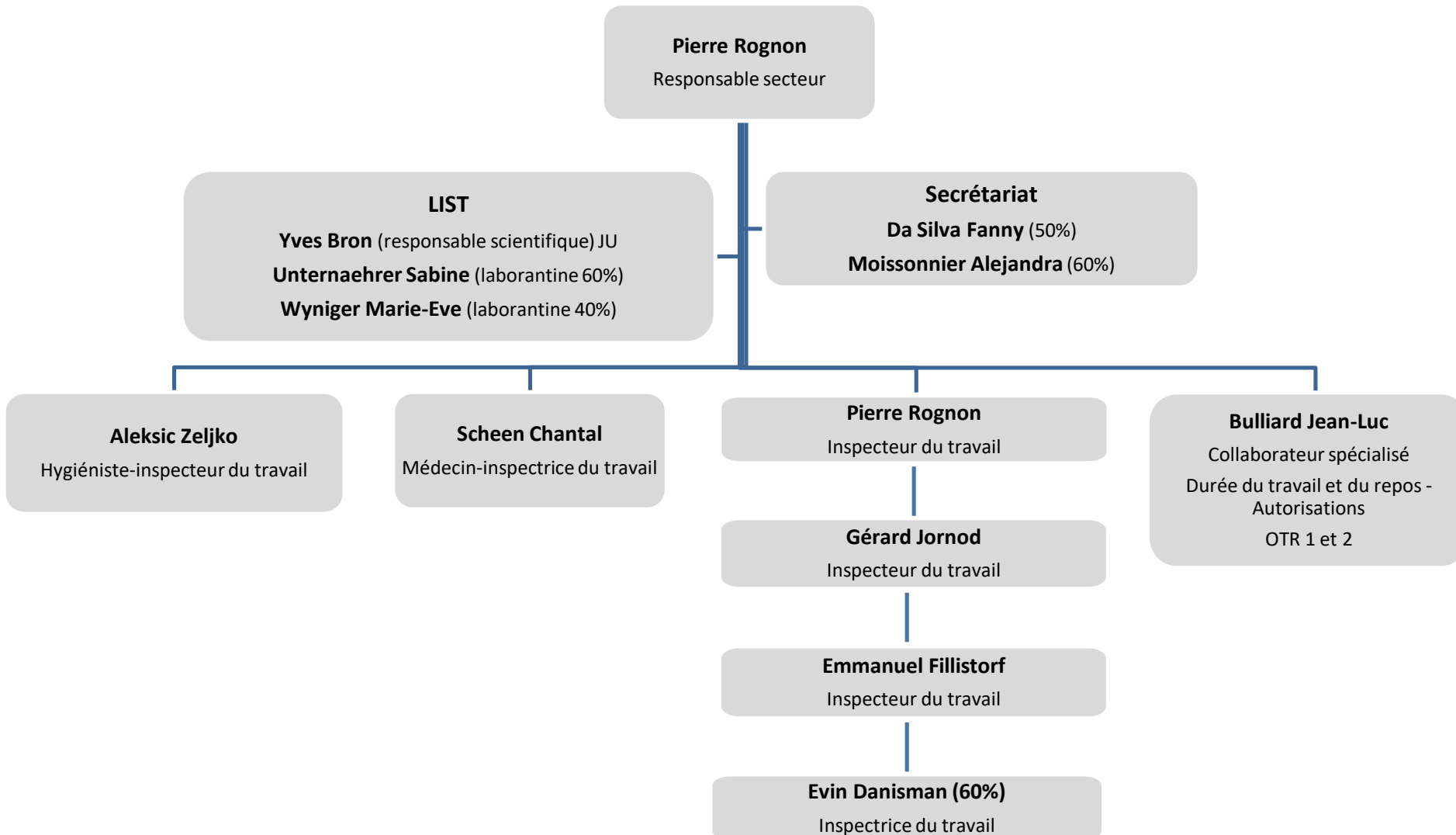
Contrôler les conditions de travail dans les entreprises

- ❑ sous l'angle du **droit public**
- ❑ au travers de deux lois principales
 - la loi fédérale sur le travail - LTr (et ses ordonnances - OLT 1 à 5)
 - la loi fédérale sur l'assurance-accidents - LAA (et l'ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles – OPA)

ORCT – Secteur SST-Inspection du travail

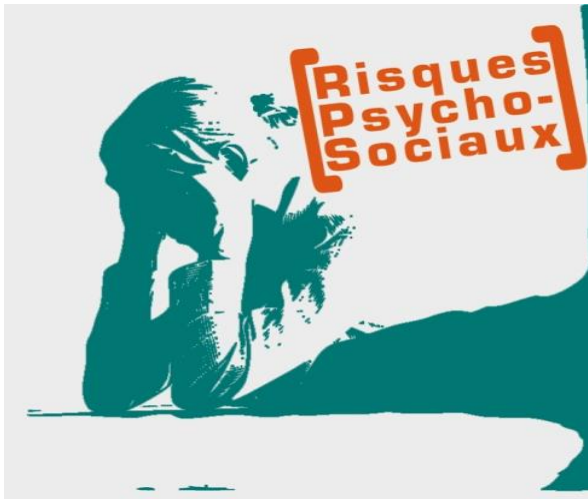


ORCT – Secteur SST-Inspection du travail



Les risques psychosociaux

Santé au travail



Le devoir légal de l'employeur

Il revient à l'employeur de veiller à la santé de ses employés, comme précisé dans la loi sur le travail LTr et l'ordonnance 3 (OLT3)

«L'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer et d'améliorer la protection de la santé et de garantir **la santé physique et psychique** des travailleurs....» art. 2 al. 1 OLT3

«...Il doit en outre prendre toutes les mesures nécessaires pour **protéger l'intégrité personnelle** des travailleurs» art.6 al. 1 LTr

Risques psychosociaux

On entend par risques psychosociaux au travail des risques induits par l'environnement professionnel et qui ont un impact sur le psychisme et également sur le physique.

Les risques psychosociaux sont néfastes à la fois pour le travailleur (maux de tête, troubles du sommeil, hypertension, dépression, etc.) et pour l'entreprise (absentéisme, baisse de la productivité, de la qualité du travail, etc.). Ils induisent au final un coût élevé pour la santé et la sécurité des travailleurs, pour l'entreprise et pour la société en général.

• Sources

- Organisation
(restructuration, insécurité socioéconomique...)
- Conditions du travail
(horaire de travail, type de contrat, salaire..)
- Environnement de travail
(efforts physiques, bruit, produits dangereux...)
- Contenu du travail
(complexité et nature des tâches, compétences requises)
- Relations au travail
(rapports sociaux avec collaborateurs ou hiérarchie)

• Conséquences

- Stress, burn-out, dépression
- suicide
- Abus d'alcool, drogues, médicaments
- Violence
- Harcèlement
- Problèmes de santé physique (TMS, cardiaque, digestifs, sommeil..)

Attention à l'hypersensibilité!

Il est tout à fait normal de voir se développer certains conflits sur les lieux de travail:

- *points de vue différents*
- *«coup de gueule», colère passagère*
- *évaluation négative du travail accompli*

Le terme de «mobbing» ou «harcèlement» caractérisent des situations qui durent et dans lesquelles les conflits dégénèrent. (définition de Leymann, 1993)

Quelques définitions

STRESS

Un état de tension, d'excitation continue et désagréable suscité par une tâche ou exigence dont on ne sait pas si on pourra en venir à bout

BURN-OUT

Le **syndrome d'épuisement professionnel**, ou **burnout**, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique.

Il se caractérise par **3 dimensions**:

- **L'épuisement émotionnel**: sentiment d'être vidé de ses ressources émotionnelles
- **La dépersonnalisation ou la cynisme**: insensibilité au monde environnant, déshumanisation de la relation à l'autre, vision négative des autres et du travail
- **Le sentiment de non-accomplissement**: sentiment de ne pas parvenir à répondre correctement aux attentes de l'entourage, mise en retrait, dépréciation de ses résultats...

Quelques définitions

MOBBING

- Actes commis systématiquement (pendant une période prolongée)
- Par un individu ou un groupe d'individus
- A l'encontre d'une personne donnée dans le but et/ou avec effet de l'inciter à abandonner son poste
- La victime du mobbing se sentira dévalorisée et exclue

La personne concernée doit par ailleurs se sentir incapable de se défendre ou d'échapper à cette situation pour des raisons sociales, économiques, physiques, ou psychiques.

HARCELEMENT SEXUEL

On entend par harcèlement sexuel sur le lieux du travail tout comportement ayant:

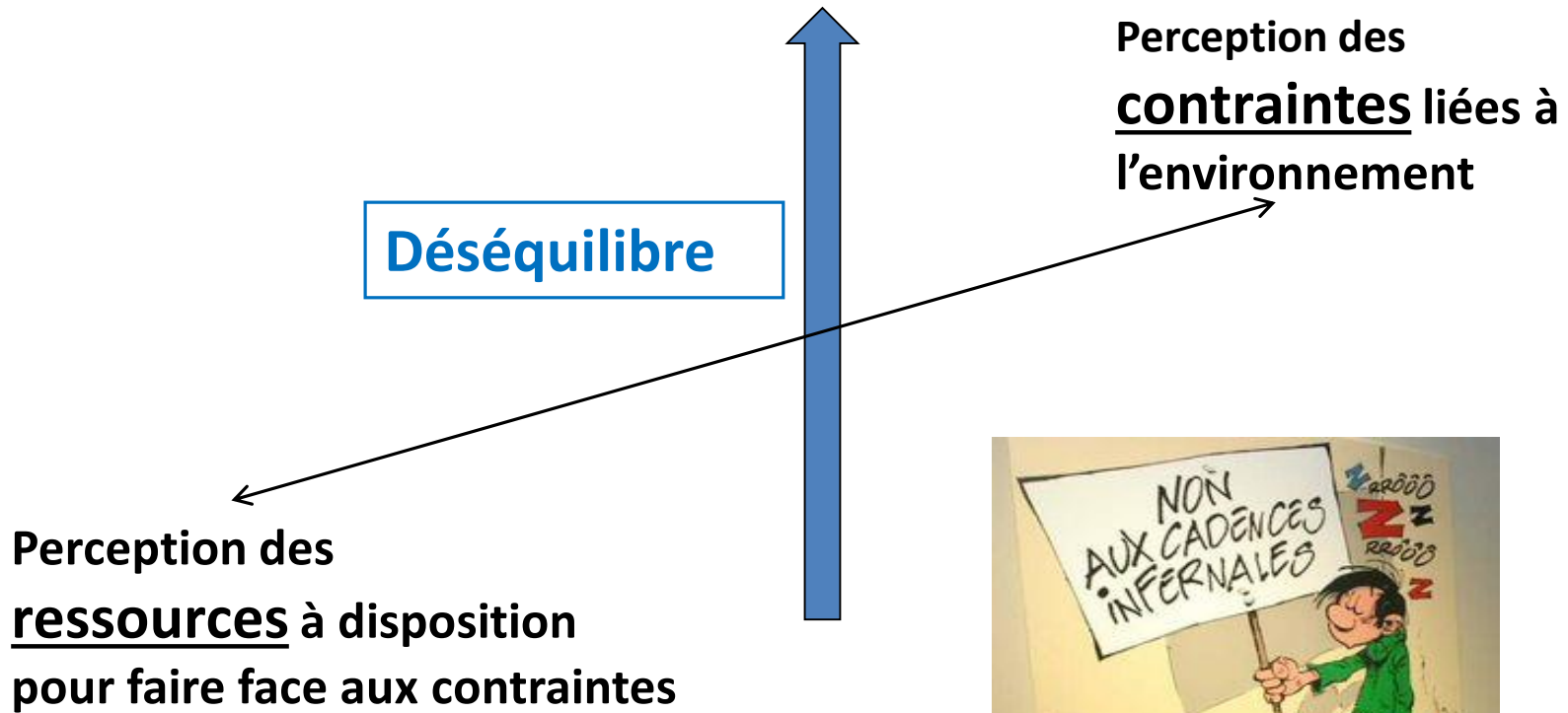
- Une connotation sexuelle ou fondée sur l'appartenance sexe
- Ressenti comme indésirable
- Portant atteinte à la dignité personnelle

Une règle simple permet de déterminer si une situation constitue un simple flirt, un début de relation amoureuse ou sexuelle entre collègues ou au contraire un cas de harcèlement sexuel:

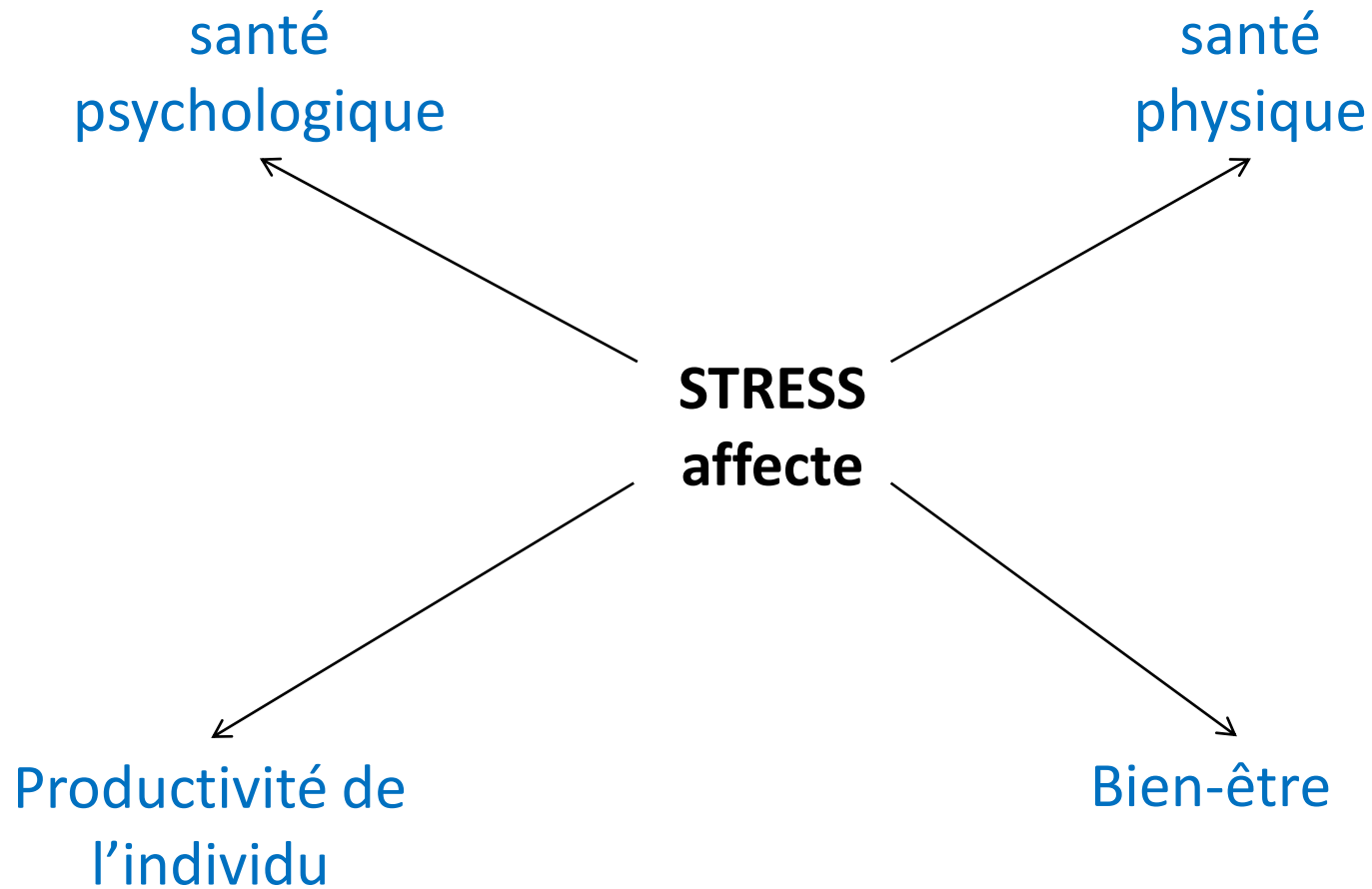
Ce qui distingue les deux types de situations n'est pas l'intention de la personne à l'origine de l'acte mais la façon dont il est ressenti par la personne concernée, le caractère désiré ou non du comportement.

D'où vient le stress?

état de stress



Effets du stress



<https://www.youtube.com/watch?v=B9P9k7o8Nyg>



Burn-out – quelques chiffres

Enquête de Promotion santé Suisse 2020, 3 personnes actives sur 10 (29,6%) subissent des contraintes ou se voient fixer des objectifs pour lesquels on ne leur donne pas les moyens d'y répondre

Burn-out: histoire

- **1974:** 1^{er} concept de burn-out par le psychiatre américain Freudenberger pour décrire l'épuisement au travail des professionnels de soin et d'aide.
- **Au début des années 80:** la psychologue sociale C.Maslach développe un instrument (le Malaslach Burn-out Inventory, MBI) pour décrire le burn-out. Selon ce modèle, encore utilisé aujourd'hui, le burn-out est un syndrome qui comporte 3 dimensions comme décrit plus haut.
- **En mai 2019,** l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a publié une version actualisée de la CIM-11 et classé le burnout comme un « **phénomène lié au travail** » (et donc pas un diagnostic médical). L'OMS reconnaît le burnout comme un **syndrome résultant d'un stress chronique au travail, caractérisé par trois dimensions** : sensation d'épuisement physique ou mental, dépersonnalisation ou distance mentale accrue et cynisme par rapport au travail, et diminution de l'aptitude professionnelle.

Burn-out: personnes à risques

Le burnout touche particulièrement et fréquemment les personnes qui s'investissent beaucoup dans leur travail

- personne engagée et motivée
- perfectionniste
- personne qui n'abandonne pas même dans l'adversité
- personne capable de faire face à une charge importante

Les personnes pour qui le travail occupe une place centrale dans la vie

- peu de relation sociale en dehors du travail
- Peu d'activité non professionnelle permettant de se réaliser

Burn-out: symptômes

- Le burn-out se développe au fil des mois après 1 à 2 ans de résistance au stress.
- Le **burnout** se caractérise par un épuisement à la fois physique et mental et est donc un **trouble énergétique**. Le patient n'en peut plus. Le réservoir est vide, il n'est plus possible de fonctionner au travail. Souvent, le patient veut encore, mais ne peut plus. Les émotions (brusques crises de larmes ou colères rapides) et les idées (problèmes de concentration et de mémoire) sont également souvent perturbées.
- Il n'arrive pas soudainement après un événement aigu, on parle alors de stress post-traumatique.

Burn-out: symptômes (suite)

- Moins efficace
- Plus d'heures supplémentaires
- Problème de sommeil
- désengagement de la vie privées et sociale – tensions familiales
- Renferment sur soi
- Difficulté de contrôler ses émotions: irritabilité, angoisse susceptible
- ...

Burn-out: thérapies

- Auto observation et prise de conscience individuelle (évaluation possible par différentes check-listes des symptômes)
- Cas avancé la volonté ne suffit plus, il faut:
 1. Mettre personne en arrêt de travail afin de prendre du recul, traiter l'épuisement physique(fatigue, sommeil..)
 2. Expliquer le processus et identifier les sources d'épuisement
 3. Apprendre à décharger ses tensions
 4. Réinvestir la vie privée
 5. Reposer les objectifs de vie
 6. Accompagner la reprise du travail progressive important pour la guérison

Burn-out:réagir

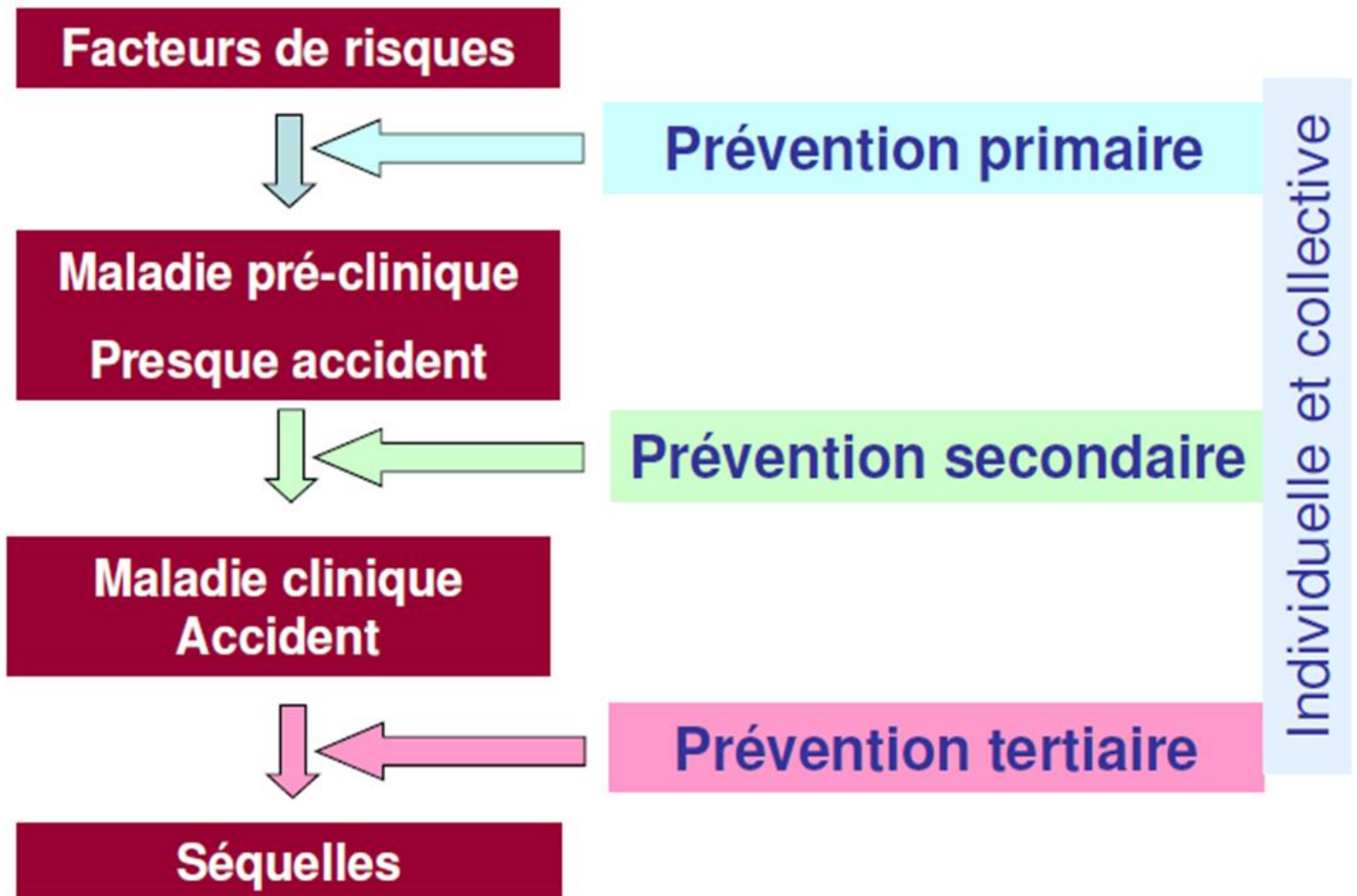
mesures de préventions individuelles

- **Ne restez pas seul**: faites part des difficultés que vous rencontrez dans votre travail autour de vous (entourage professionnel, personnel)
- **N'hésitez pas à consulter un médecin** si vous vous sentez fatigué, irritable, vidé
- Si vous avez identifié **des dysfonctionnements** qui vous pèsent et vous empêchent de travailler correctement, **faites en part** à votre supérieur ou aux représentants du personnel
- **Bouger** le corps 30 min /jour
- **Prendre de la distance avec le travail**: donner de la place à la vie privée
- **Faire le point régulièrement** et développer de la bienveillance envers soi au travail!

Burn-out: prévention en entreprise

- Implication de la direction et des managers de la santé des collaborateurs
- Management participatif-permettant d'associer les employés aux décisions les concernant
- Améliorer la communication concernant les objectifs de l'entreprise
- Donner la possibilité aux employés de s'exprimer sur les dysfonctionnements qu'ils repèrent
- Reconnaissance du travail accompli
- Adaptation de la charge de travail
- clarification des rôles
- Formation
- Accompagner le collaborateur en difficulté

Les niveaux de prévention



Rôle de l'entreprise

L'employeur est tenu de **prendre des mesures** afin de prévenir tout risque de harcèlement sexuel, mobbing ou autre forme de discrimination

- **Déclaration de principe**, selon laquelle l'entreprise ne tolère pas les atteintes à l'intégrité personnelle
- Définir et **informer sur les procédés** à suivre
- Définir et **informer sur les sanctions prévues**
- **Créer un point d'écoute**
- Faire éventuellement **appel à un spécialiste** assez tôt

Source: canton de Berne

Le rôle de l'IT (inspection du travail)

Apportent leur soutien **aux employeurs** en informant et conseillant sur:

- Possibilités d'aide existantes
- Mesures de prévention des risques psychosociaux
- Si nécessaire, ils ordonnent que lesdites mesures soient prises

Apportent leur soutien **aux personnes** concernées en informant sur:

- La manière dont elle peuvent procéder
- Les interlocuteurs auxquels elles peuvent s'adresser pour recevoir de l'aide

Les IT ne sont **ni des avocats, ni des juges arbitraux ou des médiateurs**

Source: canton de Berne

Conclusion

Les approches intégrées de gestion du stress et de prévention du burn-out conduisent à:

moins d'absence et de turn-over
meilleure qualité et ambiance de travail
économie financière

Source: Nadia Droz, burn-out, CAP, 28 septembre 2021

- Merci de votre attention



Sources

www.stressnostress.ch

www.noburnout.ch

www.ladragueautravail.ch

www.osha.europa.eu

www.emploi.belgique.be

www.inrs.fr