



Centres de gestion de la région
Auvergne-Rhône-Alpes

Concours ou examen :

BIBLIOTHECAIRE TERRITORIAL

Interne ⁽¹⁾ Externe ⁽¹⁾ 3^e concours ⁽¹⁾

Spécialité : BIBLIOTHEQUES

Épreuve de : Note de synthèse

Date de l'épreuve : 27 janvier 2021

A remplir et à coller

Colonne réservée
à l'administration

Numéro de copie :

110

Note attribuée
(réservé au jury)

16/20

Médiathèque de Cœurville

le 27 janvier 2021

A l'attention de M. le Directeur de la bibliothèque
objet : le burnout.

Véritable épidémie, l'épuisement professionnel se répand dans tous les secteurs d'emploi. Identifié en 1959 par le psychiatre Claude Veil, le phénomène est nommé burnout en 1971 par le psychanalyste allemand H. Freudenberger. La psychologue américaine Ch. Maslach le définit comme « un état psychologique et physiologique résultant de l'accumulation de facteurs de stress professionnels ».

La question se pose de savoir identifier et prendre en compte ce phénomène au sein des services.

Nous étudierons dans un premier temps les causes et les conséquences de ce syndrome multifactoriel. Dans un second temps nous aborderons la question de se faire en compte par la prévention et la réparation.

⁽¹⁾ Cocher la case correspondante

I. Identifier les causes et les conséquences du burn-out.

De nombreuses études tentent de cerner les contours de ce syndrome encore mal défini par sa nature multifactorielle. Il n'existe à ce jour ni critères diagnostiques officiels ni inscription dans les classifications. En l'état actuel, des points de vigilance ont cependant été identifiés.

A. Les causes connues.

De manière générale les risques psycho-sociaux sont liés à la relation entre un individu et ses conditions de travail, à l'adoption et au seuil de tolérance qu'il peut envisager. Ces relations sont fonction :

- de l'individu lui-même, de son rapport au travail, de son (sur) investissement, de son perfectionnisme, de sa recherche de reconnaissance et de validation, de l'équilibre qu'il maintient entre sa vie privée et professionnelle. Des auteurs évaluent à 40% la part de facteurs personnels dans le déclenchement d'un burn-out.

- des conditions de travail qui recouvrent de multiples aspects en termes d'exigences de travail. Cela englobe l'intensité des tâches, le rythme de travail, l'organisation hiérarchique, l'autonomie laissée au personnel.

De plus avec les nouvelles technologies la déconnexion devient difficile et la surinformation peut également mener à la saturation.

Le contexte de recherche permanente de performance et la compétition qui peut en découler constituent également des facteurs à prendre en compte.

En effet, les exigences émotionnelles comme des relations conflictuelles au sein d'une équipe, un manque de reconnaissance, une perte

de peur ou encore un sentiment d'insécurité professionnelle sont des éléments qui contribuent à des conditions de travail ressenties comme dégradées. Les conséquences du syndrome d'épuisement professionnel sont nombreuses et perceptibles à différents niveaux.

B. Les conséquences au niveau individuel, de l'entreprise et de l'économie

Le premier concerné par le burn-out est l'employé lui-même qui ^{en} ressent les effets sur de multiples plans. Épuisement physique lié à un stress trop important, le burn-out se manifeste ensuite par un épuisement psychique, une perte de confiance en ses capacités. Les signes se portent au niveau émotionnel, cognitif, comportementaux, motivationnels et physiques. Dans les cas extrêmes on parle de dépersonnalisation. La solution à court terme est l'arrêt maladie et le mise en place d'un suivi médical.

Pour l'entreprise les conséquences se lisent en termes d'organisation et d'efficacité, les arrêts maladie impactent le fonctionnement des services. Une conséquence joue également sur l'image interne et externe de l'entreprise sa culture et sa gestion de la souffrance au travail.

Enfin d'un point de vue économique, le coût du burn-out est considérable, il est estimé entre 3 et 4% en Europe. Coût pour les entreprises et le système de santé.

Ce coût humain, économique et social de l'épuisement professionnel est significatif et soulève de nombreux questionnements. Quelles actions entreprendre pour en réduire l'impact en souffrance humaine d'abord, en coût économique ensuite ? Deux concepts s'offrent sans toutefois s'exclure : la réparation et la prévention.

II. Réparer ou prévenir pour prendre en compte.

Depuis plusieurs années se pose la question de la reconnaissance du burn-out comme maladie professionnelle. Des lois ont été votées pour réduire les risques psycho-sociaux (RPS) ripremion du harcèlement moral au travail en 2002, Plan d'urgence de prévention des RPS en 2009. En 2015 le burn-out est rejeté comme maladie professionnelle.

A. Réparer

Les défenseurs de la reconnaissance estiment que ce serait un moyen de pression sur les entreprises par une obligation juridique à la prévention assortie de sanctions pénales.

Actuellement l'unique moyen de faire reconnaître un burn-out comme maladie professionnelle est de déposer un recours auprès d'un Comité régional de reconnaissance des maladies professionnelles (CRMPP). Le ministère de la Santé ne prend pas en compte le syndrome, il est laissé pour le moment à la discrétion du ministère du travail.

Les détracteurs de la reconnaissance pensent au contraire que ce serait l'occasion d'un recul des mesures de prévention comme ce fut le cas pour l'amiante. Le Plan de Santé au travail de 2016-2020 (PST3) met l'accent sur la prévention primaire, prioritaire sur l'indemnisation. Ce plan souhaite voir l'élaboration d'un document opérationnel de pilotage d'une prévention raisonnée en remplacement des AVER. L'arrêt Air France de 25/11/2015 concernant le code du travail ouvre cependant une voie à la reconnaissance dans la fonction Publique.

B. Prévenir

La prévention passe par la mise en mouvement de nombreux partenaires: Etat par le Ministère du travail, partenaires sociaux et autres acteurs.

Elle peut se baser sur des outils développés par des chercheurs afin d'identifier des indicateurs: des questionnaires et des guides publiés à cet effet, notamment le guide électronique élaboré par l'EU-OSHA.

La prévention concerne l'organisation du travail: les machines, bâtiments, le management avec des cadres sensibilisés et formés à ces problématiques. Une conduite du changement gagne à être faite avec la participation du personnel, en s'appuyant sur et en valorisant les compétences de chacun.

Autres partenaires indispensables à une prévention envisagée comme une éducation de chacun à la santé au travail: les équipes de santé en entreprise et les médecins du travail. Le PST3 préconise qu'ils soient plus et mieux sollicités par les dirigeants comme par les managers et les employés.

Signal d'alarme vis-à-vis d'un système global nous tenons, le
brun-out pose la question de nouvelles relations à construire au sein
des entreprises afin de remettre l'humain au cœur du système.