



## Aider vos employés à surmonter l'épuisement professionnel.

Presque tout le monde a connu une mauvaise journée au travail. Toutefois, le fait de connaître une période prolongée de faible motivation et un manque de satisfaction professionnelle pourrait indiquer un problème plus chronique et grave : l'épuisement professionnel.

En 2019, l'Organisation mondiale de la santé<sup>1</sup> a reconnu l'épuisement professionnel comme un problème de santé au travail. Dans une enquête<sup>2</sup> menée en 2021 auprès de plus de 5 000 employés à temps plein du monde entier, près de la moitié des répondants ont déclaré se sentir au moins un peu épuisés.

### Qu'est-ce que l'épuisement professionnel?

L'épuisement professionnel est défini<sup>3</sup> comme un état d'épuisement émotionnel, mental et physique causé par le stress lié au travail. Il peut amener un travailleur à se sentir épuisé sur le plan émotionnel, peu motivé et moins productif.



« L'épuisement professionnel est un syndrome lié au travail qui peut être particulièrement répandu dans les professions où les besoins des autres passent en premier, »

affirme la Dre Diane McIntosh, psychiatre et auparavant chef des neurosciences chez TELUS. Elle compte plus de 20 ans d'expérience dans la prise en charge de patients ayant reçu un diagnostic de maladie mentale, ainsi que de professionnels aux prises avec l'épuisement professionnel.

Selon la Dre McIntosh, l'épuisement professionnel est également répandu dans les milieux où les exigences sont élevées et les ressources limitées et où il y a un décalage entre les attentes des travailleurs et leurs expériences.

### Signes à surveiller.

Lorsqu'elle réfléchit à sa propre expérience d'épuisement professionnel, la Dre McIntosh dit que ça a été un choc complet pour elle.

« Fournir des soins aux patients était ma passion, explique-t-elle. J'ai réalisé que j'étais épuisée par ce qui était devenu une bataille quotidienne pour obtenir les bons soins pour mes patients. La plupart des gens ne réalisent pas qu'il est possible d'aimer ce que l'on fait et de connaître quand même un épuisement professionnel. »



Il est normal de ressentir du stress de temps en temps, au travail comme à la maison, et un certain niveau de stress peut être sain : il peut nous motiver à atteindre des objectifs, ce qui entraîne une plus grande productivité et un sentiment de maîtrise et d'accomplissement. Mais l'épuisement professionnel, c'est différent.

Bien que l'épuisement professionnel puisse être associé à des symptômes liés au stress, comme des changements dans le sommeil ou l'appétit, et à des symptômes physiques, comme des maux de tête ou des maux de dos, c'est le lien avec le stress chronique au travail qui en est le principal indice. Il ne s'agit pas d'un stress sain, mais d'un stress qui peut finir par entraîner des symptômes de plus en plus graves, voire une maladie.

« L'épuisement professionnel n'est pas une maladie mentale, mais il peut en être un vecteur, explique la Dre McIntosh. C'est pourquoi il est si important qu'il soit reconnu et traité. »

Si vous êtes plus facilement frustré ou moins patient au travail, si vous avez perdu votre patience ou votre compassion habituelles pour vos collègues ou vos clients, si votre confiance au travail a touché le fond, ou si vous vous sentez de plus en plus cynique, il est important de considérer que vous souffrez peut-être d'épuisement professionnel.

### **Comment surmonter l'épuisement professionnel.**

Si vous soupçonnez un épuisement professionnel chez un employé, faites-lui savoir qu'il n'est pas seul. Voici quelques conseils que vous pourriez lui donner pour l'aider à surmonter son épuisement.

- 1. Commencez au travail, en en parlant à votre superviseur.** Il se peut qu'il ne soit pas au courant des difficultés que vous rencontrez, ou que le problème soit plus répandu que vous le réalisez. Votre supérieur peut vous aider à résoudre le problème, notamment en ajustant peut-être votre charge de travail, ou vous parler de ce que fait l'entreprise pour gérer un problème systémique plus généralisé.
- 2. L'épuisement professionnel peut vous amener à vous sentir isolé et replié sur vous-même,** ce qui peut malheureusement détériorer votre engagement au travail. Il n'est pas rare que d'autres personnes dans le même lieu de travail connaissent des difficultés similaires. En partageant votre expérience et en vous assurant de rester concentrés sur les solutions plutôt que sur les résultats négatifs, vous et vos coéquipiers pouvez travailler ensemble pour trouver des solutions créatives.
- 3. De plus, prendre le temps de socialiser avec vos collègues** peut être utile et renforcer votre sentiment d'appartenance et de confiance. Mais cela peut s'avérer particulièrement difficile pendant la pandémie, alors que tant de personnes travaillent à domicile. C'est pourquoi il faut adopter une approche réfléchie et se réserver du temps pour entretenir des liens personnels.
- 4. Enfin, collaborez avec votre supérieur** pour vous assurer qu'il y a des lignes directrices claires concernant la communication, que ce soit par courriel, par message texte ou par tout autre moyen. Ces « règles d'engagement » devraient être partagées et acceptées par tous les membres de l'équipe, car le non-respect de ces règles peut avoir des répercussions sur la santé et le bien-être de tous. Travailler à domicile signifie que nous ne sommes jamais vraiment loin du bureau; donc chacun doit être autorisé à marquer une pause à la fin de son quart ou de sa journée de travail en coupant la communication, et à prendre des vacances qui lui permettent de décrocher complètement de ses responsabilités professionnelles.
- 5. Il est important d'obtenir le soutien** dont vous avez besoin, et parler avec un professionnel de la santé ou un spécialiste peut vous aider à surmonter l'épuisement professionnel.



## Voici d'autres suggestions pour vos employés :



### Faire de l'exercice

(une simple marche rapide de 30 minutes chaque jour peut vraiment aider)



### Faire de la méditation



### Dormir suffisamment

(la plupart des adultes ont besoin de sept à neuf heures de sommeil par nuit)



### Manger sainement

Cependant, il est important de se rappeler que l'épuisement professionnel est autant un problème organisationnel qu'un problème personnel. En prenant soin d'eux, les employés contribuent aux efforts de l'entreprise pour instaurer un milieu de travail sûr et sain.

## Il y a toujours une voie pour s'en sortir.

Pour la Dre McIntosh, surmonter l'épuisement professionnel a signifié un changement d'orientation professionnelle.

« Mon retour de l'épuisement professionnel, qui est encore en cours, a signifié une rupture par rapport aux soins cliniques. C'était incroyablement difficile pour moi, car je me sentais profondément responsable du bien-être de mes patients et je n'avais pratiquement aucun endroit où les envoyer. Nombre d'entre eux n'avaient même pas de médecin de famille, et encore moins un accès à un autre psychiatre. »

Mais le changement de rythme a permis à la Dre McIntosh de se concentrer à temps plein sur d'autres aspects de sa vie professionnelle. « Mon passage des soins individuels aux patients à l'enseignement médical et à l'écriture est devenu ma façon d'atteindre le plus grand nombre de personnes possible, en aidant, je l'espère, plus que je ne le pouvais dans ma pratique clinique », explique-t-elle.

Le parcours de chacun est différent, mais, quel que soit le sentiment de désespoir que l'on peut éprouver face à une situation particulière, il y a toujours une voie pour s'en sortir.

« Parfois, nous vivons un changement massif et soudain qui modifie complètement notre parcours, et ce sont souvent les situations les plus difficiles à gérer, »

explique la Dre McIntosh, « mais le chemin parcouru pour surmonter ces défis et le changement qui en découle peuvent s'avérer des plus gratifiants. »

 **TELUS** Santé

1. World Health Organization. (2019, 28 mai). Burn-out an "Occupational phenomenon": International Classification of Diseases. World Health Organization. Récupéré le 29 novembre 2021, à <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>. (anglais seulement) 2. Employee burnout is ubiquitous, alarming--and still underreported. McKinsey & Company. (2021, 16 avril). Récupéré le 29 novembre 2021, à <https://www.mckinsey.com/featured-insights/coronavirus-leading-through-the-crisis/charting-the-path-to-the-next-normal/employee-burnout-is-ubiquitous-alarming-and-still-underreported>. (anglais seulement) 3. Career Burnout. CAMH. (n.d.). Récupéré le 29 novembre 2021, à <https://www.camh.ca/en/camh-news-and-stories/career-burnout>. (anglais seulement) D'après l'article « Surmonter l'épuisement professionnel », initialement publié sur le blogue Récentes réflexions de TELUS. Personnel · 23 nov. 2021 Rédigé par : Équipe en santé mentale, Cliniques TELUS Santé.