

Patients en situation de burnout: besoins médico-sociaux et ressources

ZOÉ PRISSE^a, Dre ZAKIA MADIOUNI^b, Dre PEGGY KRIEF^b et Pre JULIE DESROSIERS^c

Rev Med Suisse 2023; 19: 1950-3 | DOI: 10.53738/REVMED.2023.19.846.1950

Il existe un écart entre l'offre de services actuelle et les besoins des personnes en situation de burnout. Les acteurs de terrain, des employeurs aux prescripteurs, ont un rôle à jouer pour répondre aux besoins de santé de la population cible, promouvoir les services existants et faciliter leur collaboration intégrative. C'est ce qu'une étude évaluant l'adéquation entre les besoins de santé des personnes en situation d'épuisement professionnel ou de burnout et les services offerts à ces patients, du point de vue des informateurs clés du canton de Vaud, a démontré. Une première partie a identifié, par une recherche empirique sur internet, les services axés sur l'organisation du travail, les services thérapeutiques, sociaux et de réinsertion professionnelle. La seconde partie, basée sur une méthode qualitative par focus group, a identifié 21 besoins non comblés.

Patients experiencing burnout: medico-social needs and resources

There is a gap between the current service offer and the needs of people suffering from burnout. Actors in the field, from employers to prescribers, have a role to play in addressing the health needs of the target population, promoting existing services and facilitating their integrative collaboration. This is what a study evaluating the adequacy between the health needs of people experiencing burnout and the services offered to these patients from the point of view of key informants in the canton of Vaud has shown. The first part identified, through empirical research on the Internet, services focused on work organization, therapeutic, social and professional reintegration services. The second part, based on a qualitative focus group method, identified 21 unmet needs.

INTRODUCTION

Selon Maslach, l'épuisement professionnel ou burnout associe un épuisement émotionnel, une dépersonnalisation et un sentiment de perte d'accomplissement personnel en lien avec le travail.¹ Bien que médiatisé, il n'est pas reconnu comme une pathologie² ou une maladie professionnelle.³

Des recommandations concernant la prise en charge multidimensionnelle du burnout existent⁴⁻⁶ mais semblent peu ou partiellement adoptées en Suisse.^{7,8} Or, des interventions

lacunaires peuvent avoir des répercussions délétères sur la santé des personnes, leur emploi, leur réseau social et l'état socio-sanitaire du pays.⁹

Un risque d'inadéquation ou d'écart entre l'offre de services et les besoins de santé des personnes en burnout peut exister. Pour l'estimer, il faut évaluer les besoins non comblés des personnes en situation de burnout, soit l'écart entre l'état de santé constaté et celui souhaité.¹⁰

ADÉQUATION ENTRE L'OFFRE ET LES BESOINS

Le but de ce travail était d'évaluer l'adéquation entre l'offre de service à disposition dans le canton de Vaud et les besoins de santé des personnes en situation d'épuisement professionnel. Dans une première phase, une recherche en ligne a identifié les services axés sur les services de soins, l'organisation du travail, les services sociaux et ceux de réinsertion professionnelle du canton. Dans une seconde phase, cette offre a été comparée avec les besoins de santé rapportés par des spécialistes du burnout lors d'une étude qualitative par focus group.

RESSOURCES ET BESOINS IDENTIFIÉS

Offre de services médico-socio-professionnels

Une recherche internet a permis d'identifier les services offerts dans le canton de Vaud, en 2020, aux personnes en situation de burnout. Ils sont répartis en 4 grandes catégories (**tableau 1**).

Services de soins curatif et préventif individuels

Quand l'atteinte à sa santé est avérée, la personne contacte le plus souvent son médecin généraliste, un médecin psychiatre ou plus rarement un médecin du travail. En l'absence de trajectoire de soins identifiée, les médecins proposent, selon leur jugement, un suivi ou indiquent d'autres options de soins comme des consultations par des psychologues, des ergothérapeutes, etc. Ils utilisent leur réseau pour identifier des professionnels qui collaboreront entre eux pour accompagner la personne dans son rétablissement, à la recherche d'un meilleur équilibre psychique et occupationnel. Les médecins peuvent référer leur patient à la consultation *Travail et souffrance* d'Unisanté.¹¹ Ces prestations sont couvertes par l'assurance-maladie de base, sur prescription médicale.

Services en entreprise axés sur l'organisation du travail et son collectif

En prévention primaire, des organismes comme Promotion santé suisse (PSS), Unisanté ou la Fédération suisse des psy-

^a Ergothérapeute, Haute école de travail social et de la santé (HETSL), Chemin des Abeilles 14, 1010 Lausanne. ^b Médecins du travail, Unisanté, Université de Lausanne, Département Santé, Travail, Environnement, Centre universitaire de médecine générale et santé publique, Route de la Corniche 2, 1066 Epalinges-Lausanne. ^c Ergothérapeute et professeure associée, Haute école de travail social et de la santé (HETSL), Chemin des Abeilles 4, 1010 Lausanne
zoe.prisse@evs-hin.ch | zakia.mediouni@unisante.ch | peggy.chagnon-krief@unisante.ch
julie.desrosiers@hetsl.ch

TABLEAU 1 Services offerts aux personnes en situation de burnout dans le canton de Vaud

Le tableau récapitule, de manière non exhaustive, l'offre de services disponibles dans le canton de Vaud pour les personnes en situation de burnout.

Types de services	Public cible	Exemples d'indications d'orientation	Site web
Services de soins curatif et préventif individuels			
<ul style="list-style-type: none"> Médecin généraliste Psychiatre Médecin du travail 	Patients	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger un certificat médical d'arrêt de travail Orienter vers des professionnels de santé spécialisés et vers la consultation « Travail et souffrance » d'Unisante Effectuer un suivi rapproché Contacteur l'employeur Collaborer avec le réseau 	<ul style="list-style-type: none"> www.doctorfmh.ch/fr/
<ul style="list-style-type: none"> Psychologue Ergothérapeute 	Patients sur prescription médicale	<ul style="list-style-type: none"> Interventions spécifiques au burnout et à l'équilibre de vie 	<ul style="list-style-type: none"> www.psychologie.ch www.ergotherapie.ch/ergotherapie-fr/et-la-sante-psychique
Consultation <i>Travail et souffrance</i>	Patients adressés par son médecin de famille ou psychiatre	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de la situation professionnelle pour déterminer les solutions possibles pour un retour/maintien en emploi Soutien au patient et son réseau 	<ul style="list-style-type: none"> www.unisante.ch/fr/promotion-prevention/sante-au-travail/travail-souffrance
Services en entreprise axés sur l'organisation du travail et son collectif			
Promotion Santé Suisse	Entreprises Assurances sociales	<ul style="list-style-type: none"> Analyse des facteurs de risque psychosociaux Gestion de la santé en entreprise Gestion et prévention du burnout Formation 	<ul style="list-style-type: none"> https://promotionsante.ch/gestion-de-la-sante-en-entreprise.html
Unisanté (médecins du travail, psychologues du travail, ergonomes, infirmiers de santé au travail, etc.)			<ul style="list-style-type: none"> www.unisante.ch/fr/mandats-services/sante-entreprise www.unisante.ch/fr/mandats-services/expertises-medicales-collaborations-avec-assurances-sociales
Prestataires de services indépendants (psychologues du travail, coachs, ergothérapeutes, spécialistes de la sécurité au travail, etc.)			<ul style="list-style-type: none"> http://psy4work.ch
Fédération suisse des psychologues	Entreprises	<ul style="list-style-type: none"> Analyse et gestion des facteurs de stress 	<ul style="list-style-type: none"> https://stressnostress.ch/fr/a-propos-de-nous/
Services sociaux			
Assurance invalidité	Patients dès les premiers signes d'invalidité potentielle liée au burnout	<ul style="list-style-type: none"> Détection précoce Intervention précoce 	<ul style="list-style-type: none"> www.ahv-iv.ch/p/4.12.f Formulaire de détection précoce: www.av-sai.ch (001.100) Formulaire de demande de prestations AI: www.av-sai.ch (001.001)
Services axés sur la réinsertion professionnelle			
Offices régionaux de placement (ORP)	Patients licenciés avec capacité de travail (min 20%)	<ul style="list-style-type: none"> Réintégration des chômeurs sur le marché du travail 	<ul style="list-style-type: none"> www.vd.ch/themes/economie/employeurs/espace-employeurs/indemnisation-en-cas-de-rht-et-intemperies/offices-regionaux-de-placement/
Insertion Vaud	Entreprises	<ul style="list-style-type: none"> Aide à s'orienter entre sa septantaine de membres 	<ul style="list-style-type: none"> http://insertion-vaud.ch
Fondation Intégration pour tous (IPT)	Personnes en situation de transition ou de rupture scolaire ou professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> Mesures ciblées en fonction de la situation (coaching, formation, soutien au travail, etc.) Travail de collaboration avec les organisations, les assurances et les médecins 	<ul style="list-style-type: none"> www.fondation-ipt.ch
Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO)			<ul style="list-style-type: none"> www.oseo-vaud.ch
Réseau de soutien et d'orientation vers le travail (RESSORT)	Personnes souffrant de difficultés psychiques	<ul style="list-style-type: none"> Soutien à l'emploi sur le marché ordinaire 	<ul style="list-style-type: none"> www.chuv.ch/fr/fiches-psy/ressort/
Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle (OCOSP)	Personnes s'interrogeant sur leur orientation et leur formation	<ul style="list-style-type: none"> Conseils de formation et d'orientation 	<ul style="list-style-type: none"> www.vd.ch/toutes-les-autorites/departements/departement-de-la-formation-de-la-jeunesse-et-de-la-culture-dfjc/direction-generale-de-lenseignement-postobligatoire-dgep/ocosp/
Viamia	Adultes âgés de 40 ans et plus	<ul style="list-style-type: none"> Analyse gratuite de la situation professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> https://viamia.ch/fr/

chologues, au travers de stressnostress, accompagnent les entreprises dans leurs projets d'amélioration des conditions de travail. Des prestataires (coach, psychologue du travail, médecin du travail) certains accrédités par PSS, sur mandat des employeurs, les soutiennent dans cette démarche.

Services sociaux

Devant une potentielle invalidité, le médecin ou l'employeur (article 3b, Loi sur l'Assurance Invalidité) annonce la situation à l'office de l'assurance invalidité (AI) pour une détection précoce. Le patient est mis en contact avec un spécialiste AI

qui examinera si des mesures d'intervention précoce pourraient prévenir la désinsertion professionnelle et sociale. L'office AI du canton de Vaud a mis en place une mesure spécifique pour les assurés en burnout. Elle s'étend sur 6 mois, avec une évaluation et un accompagnement individuel au retour en emploi. L'assuré doit être informé de l'annonce à l'AI. Dans l'attente de la réponse de l'AI, l'appel aux professionnels de la réadaptation est à envisager au plus vite pour mobiliser les ressources de la personne.

Services axés sur la réinsertion professionnelle

De nombreux prestataires sont actifs dans la réinsertion professionnelle dans le canton. Insertion Vaud regroupe une septantaine de services, dont la Fondation intégration pour tous (IPT) et l'Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO) Vaud. Pour des problématiques complexes, le Centre hospitalier universitaire vaudois propose le programme RESSORT, piloté par le Service de psychiatrie communautaire. Pour les personnes licenciées, ayant une capacité de travail d'au moins 20%, l'Office régional de placement (ORP) œuvre à la réinsertion dans le marché du travail. Ceux qui s'interrogent sur leur orientation professionnelle peuvent s'adresser à l'Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle (OCOSP). Le projet-pilote *Viamia*, créé à la demande du Conseil fédéral en 2021, soutient les démarches d'orientation professionnelle des plus de 40 ans.

Besoins de santé

Ces besoins ont été identifiés dans le cadre d'un travail de master réalisé à la HES-SO/UNIL.¹² Six informateurs clés de professions diverses, conseiller AI, coach, psychiatre, psychologue et 2 ergothérapeutes dont un travaille aussi comme job coach, ont participé à un focus group. Leur expérience médiane dans la prise en charge du burnout était de 14 ans (5 à 20 ans). L'analyse de leur verbatim a identifié 4 thèmes principaux et 21 sous-thèmes (tableau 2).

TABLEAU 2		Besoins par thèmes et sous-thèmes
Thèmes	Sous-thèmes (Besoin de...)	
1. Besoin d'être reconnu comme étant en situation d'épuisement professionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Visibilité • Recherches scientifiques • Être reconnu comme atteint d'une maladie professionnelle • Être reconnu par son entreprise • Être diagnostiqué correctement • Être orienté correctement 	
2. Besoin d'un accompagnement personnalisé	<ul style="list-style-type: none"> • Être suivi rapidement • Comprendre son vécu • Comprendre les aspects administratifs • Soutien renforcé durant la phase de crise • Accompagnement par phases progressives • Accompagnement pour reprendre le travail • Consolider le nouvel équilibre • Échanges avec les pairs 	
3. Besoin de cohérence entre les différentes parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Former les professionnels au problème du burnout • Être suivi de manière coordonnée 	
4. Besoin de transformation de la société	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion de la santé dès l'enfance • Prévention au sein des entreprises • Prévention au sein de la société • Promotion de pratiques bienveillantes • Changement de paradigme sociétal 	

1. Besoin des patients d'être reconnus comme étant en burnout

Les patients en burnout expriment le besoin d'être reconnus comme tels. Par ailleurs, les participants estiment que le défaut de reconnaissance du burnout comme maladie ne permettrait pas de recueillir des données épidémiologiques fiables ou de financer la recherche. Dans l'entreprise, cela limiterait la prévention. Sur le plan médical, ils soulignent qu'un diagnostic est nécessaire pour mettre en œuvre une intervention et valider le patient dans son vécu.

«[...] encore aujourd'hui j'ai des gens qui arrivent en me disant «le médecin a décrété que j'étais en dépression, etc.» .

2. Besoin d'un accompagnement personnalisé

Les participants à l'étude s'accordent sur la nécessité d'expliquer et d'accompagner les patients pour qu'ils accèdent à la compréhension de leur trouble et pour leur rétablissement. Le simple arrêt de travail ne suffit pas.

«Si on n'envisage pas la reprise du travail en pluridisciplinarité, avec un suivi important, l'arrêt de travail ne suffit pas. [...] la personne peut revenir à mi-temps, elle peut revenir à quart-temps, si rien n'a changé, ni chez elle, ni dans l'environnement, ni dans les occupations et les tâches, c'est foutu.»

Le suivi doit s'organiser rapidement pour éviter une chronicisation. Un soutien renforcé par un professionnel du réseau ou un case-manager pour gérer les liens avec l'employeur ou les assurances est indiqué pour les personnes à bout de force. Les objectifs de traitement doivent être cohérents.

«Il y a 3 phases dans le traitement: la première, c'est remonter le niveau d'énergie; la deuxième, c'est analyser ce qu'il s'est passé et mettre en place un plan d'action de changement dans le concret; et puis la troisième, c'est le retour au travail qui fait partie du traitement, qui doit absolument être guidé et préparé.»

Pour tous les participants à l'étude, la préparation du retour au travail permet une reprise durable du travail. Ils soulignent l'intérêt de la collaboration des intervenants à l'intérieur (ressources humaines, responsable, médecin du travail, etc.) et à l'extérieur de l'entreprise (réseau de soins, coach, etc.). L'accompagnement en groupe de patients en burnout est recommandé.

«Il y a peu de lieux pour être en groupe alors que je pense que ça serait le plus efficace parce qu'il y a un grand isolement qui se fait.»

3. Besoin de cohérence entre les différentes parties prenantes

Les participants relèvent le besoin de formation et d'interdisciplinarité pour coordonner le suivi des patients.

«Souvent je vais avec le patient chez le psychiatre puis on discute, parce qu'il est partie prenante et que la thérapie est enrichie par ces démarches.»

Le besoin d'information des patients sur les aspects administratifs et asséurologiques est souligné pour prévenir la précarisation. La pression exercée par les assurances perte de gain (APG), pour le retour au travail ou pour une médication comme condition au prolongement des prestations financières paraît être un obstacle à la prise en charge.

«L'assurance perte de gain coupe les prestations et la personne doit s'inscrire au chômage. Mais si elle n'est pas suivie par l'AI ou si elle n'est pas informée, elle arrive au chômage avec un certificat d'arrêt de travail pour maladie, donc elle est inapte et finit au revenu d'insertion. Ça c'est une catastrophe.»

4. Besoin de transformation de la société

Le burnout apparaît comme une problématique systémique qui dépasse le cadre individuel.

«On est dans une société où le burnout, c'est un peu le reflet de quelque chose qui est à plus large échelle, un dysfonctionnement sociétal.»

SYNTHÈSE

La mise en perspective de l'état des lieux des ressources avec les données du focus group concernant les besoins de santé des personnes en situation de burnout montre un écart entre les services offerts et les besoins de santé. Trois constats sont faits, en accord avec la littérature scientifique: a) il paraît nécessaire de mettre en place des actions de prévention du burnout et de promotion du bien-être et de la santé au travail; ^{9,4,13} b) dépister et intervenir de manière spécifique et précoce sur le burnout permettrait de prévenir ses effets délétères sur le long terme^{14,15} et c) proposer un parcours de soins pluridisciplinaire intégré basé sur les évidences scientifiques améliorerait l'accès à des soins de qualité.^{5,7,8}

CONCLUSION

L'inventaire des services disponibles dans le canton de Vaud présenté ici (**tableau 1**) facilitera leur identification par les cliniciens pour soigner les patients souffrant de burnout, mais des recherches supplémentaires, incluant tous les groupes d'intérêts, en particulier les patients,¹⁰ sont nécessaires pour mieux connaître les besoins des patients, ceux de leur famille ou de leur environnement de travail. Des efforts sont utiles pour améliorer la collaboration entre les parties prenantes internes et externes à l'entreprise et intervenir de manière intégrée en soutien au retour au travail précoce et durable du patient travailleur.

Conflit d'intérêts: Les auteures n'ont déclaré aucun conflit d'intérêts en relation avec cet article.

Remerciements: Les auteures remercient Alain Python, chef de l'équipe de réadaptation professionnelle de l'Office de l'assurance invalidité du canton de Vaud pour son aide ainsi que les six informateurs clés interrogés dans cette étude.

IMPLICATIONS PRATIQUES

- Valider la personne dans son vécu et la conseiller judicieusement sur les aspects asséurologiques préviendrait la stigmatisation et la précarisation.
- Proposer un accompagnement spécifique en orientant les personnes en burnout vers les services existants et des professionnels formés permettrait de réduire les impacts sur la personne, sa famille, son milieu de travail et la société.
- La collaboration interprofessionnelle est à renforcer pour soutenir un retour au travail durable et réussi.

1 Maslach C, Leiter MP. New insights into burnout and health care: Strategies for improving civility and alleviating burnout. *Med Teach*. 2017 Feb;39(2):160-3.

2 World Health Organization. ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics: QD85 Burnout [En ligne]. 2022. (Cité le 25 janvier 2023). Disponible sur: <https://icd.who.int/browse11/l-m/en/#http%3a%2f%2fid.who.int%2fcd%2fentfity%2f129180281>

3 Conseil national. Iv. Pa. Reynard: Reconnaître le syndrome d'épuisement professionnel (burn-out) comme maladie professionnelle: Rapport de la Commission de la sécurité sociale et de la santé publique du 15 février 2019 [En ligne]. Berne: Le Parlement suisse, 2019; 3 p. (Cité le 25 janvier 2023). Disponible sur: www.parlament.ch/centers/kb/Documents/2018/Rapport_de_la_commission_CSSS-N_18.416_2019-02-15.pdf

4 *Conseil supérieur de la santé. Burnout et travail [En ligne]. Bruxelles: CSS, Septembre 2017; 48 p. (Cité le 25 janvier 2023). Avis n° 9339. Disponible sur: www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/css_9339_burn_out_a4_28092017.pdf

5 *Haute Autorité de santé. Repérage et prise en charge cliniques du syndrome d'épuisement professionnel ou burn-out [En ligne]. Saint-Denis: HAS, Mars 2017; 147 p. (Cité le 25 janvier 2023). Disponible sur: www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2017-05/dir56/rapport_elaboration_burnout.pdf

6 *Hochstrasser B, Brühlmann T, Cattapan K, et al. Le traitement du burnout, partie 2: recommandations pratiques. *Forum Med Suisse*. 2016;16(2627):561-6.

7 Droz N, Wahlen A. Burnout la maladie du XXI^e siècle? Lausanne: Favre, 2018.

8 Nguyen Huynh A, Béguelin A, Krief P, et al. Repérage et prise en charge des patients en burnout par les médecins d'Unisanté. *Rev Med Suisse*. 2021 Jan 27;17(723):221-4.

9 Blum-Rüegg A. Gestion de la santé en entreprise: principes de base et tendances: Rapport 7 [En ligne]. Lausanne: Promotion santé Suisse, 2018; 148 p. (Cité le 25 janvier 2023). Disponible sur: https://promotionsante.ch/sites/default/files/migration/documents/Rapport_007_PSCH_2018-11_-_GSE_-_Principes_de_base_et_tendances.pdf

10 Paquette F, Chagnon F. Cadre de référence pour le développement et l'évaluation des programmes aux Centres jeunesse de Montréal. Montréal: Les Centres jeunesse de Montréal, 2000; 157 p.

11 Barlet-Ghaleb C, Médiouini Z, Besse C, et al. Consultation «Travail et souffrance»: indicateurs et bilan d'activité. *Rev Med Suisse*. 2020 Sep;16:1830-3.

12 **Prisse Z. Évaluation des besoins de santé de la population en situation d'épuisement professionnel dans le canton de Vaud [En ligne]. Lausanne: HES-SO Master, 2020. (Cité le 25 janvier 2023). Disponible sur: www.hes-so.ch/fileadmin/

documents/HES-SO/Documents_HES-SO/pdf/sante/master/Sante_MScSa/2020_MScSa_Prisse_Zoe_Travail_Master.pdf

13 Bakker AB, Demerouti E. Multiple levels in job demands-resources theory: implications for employee well-being and performance. In: Diener E, Oishi S, Tay L. *Handbook of Well-Being*. Tallinn: Noba Scholar, 2018; p. 1-13.

14 *Engelbrechts KM, Bjorbaekmo WS. Naked in the eyes of the public: A phenomenological study of the lived experience of suffering from burnout while waiting for recognition to be ill. *J Eval Clin Pract*. 2019 Dec;25(6):1017-26.

15 Ekstedt M, Fagerberg I. Lived experiences of the time preceding burnout. *J Adv Nurs*. 2005 Jan;49(1):59-67.

* à lire

** à lire absolument