

Syndrome d'épuisement professionnel

★ Vous lisez un « article de qualité ».

🔗 Pour les articles homonymes, voir [burnout](#) et [épuisement](#).

Épuisement

Syndrome d'épuisement professionnel

Classification et ressources externes

Louis Albert-Lefevre, *Après le travail*, 1885.

Le **syndrome d'épuisement professionnel**, également désigné par l'anglicisme *burnout*, combine une fatigue profonde, un désinvestissement de l'activité professionnelle, et un sentiment d'échec et d'incompétence dans le travail. Le syndrome d'épuisement professionnel est considéré comme le résultat d'un stress professionnel chronique (par exemple, lié à une surcharge de travail) : l'individu, ne parvenant pas à faire face aux exigences adaptatives de son environnement professionnel, voit son énergie, sa motivation et son estime de soi décliner.

En 1969, Harold. B Bradley est la première personne à désigner, dans son article « *Community-based treatment for young adult offenders* », un stress particulier lié au travail sous le terme de *burnout*. Ce terme est repris en 1974 par le psychanalyste Herbert J. Freudenberger puis par la psychologue Christina Maslach en 1976 dans leurs études des manifestations d'usure professionnelle.

« En tant que psychanalyste et praticien, je me suis rendu compte que les gens sont parfois victimes d'incendie, tout comme les immeubles. Sous la tension produite par la vie dans notre monde complexe leurs ressources internes en viennent à se consumer comme sous l'action des flammes, ne laissant qu'un vide immense à l'intérieur, même si l'enveloppe externe semble plus ou moins intacte. »

— Herbert J. Freudenberger^[1]

Pour ces premiers observateurs, le syndrome d'épuisement professionnel vise principalement les personnes dont l'activité professionnelle implique un engagement relationnel important comme les travailleurs sociaux, les professions médicales, les enseignants.

L'étude de ces catégories professionnelles a conduit ces chercheurs à considérer les confrontations répétées à la douleur ou à l'échec comme des causes déterminantes dans les cas de manifestation de ce syndrome d'épuisement professionnel. Il est, à l'époque des premières obser-

vations, conçu comme un syndrome psychologique spécifique aux professions « aidantes ». Cette notion a prévalu quelque temps et a marqué durablement la conceptualisation du phénomène et l'orientation des premiers travaux de recherche. Mais les connaissances accumulées depuis ces premières observations ont conduit à étendre les risques de manifestations d'un syndrome d'épuisement professionnel à l'ensemble des individus au travail, quelle que soit leur activité.

Malgré son succès médiatique et sa popularité auprès du grand public, le syndrome d'épuisement professionnel n'est pas reconnu comme un trouble à part entière dans les classifications nosologiques internationales de référence comme l'ICD-10 ou le DSM 5. Il n'existe pas à l'heure actuelle de critères communément acceptés au sein du monde médical pour le diagnostiquer.

En juillet 2015, l'Assemblée nationale française décide que le syndrome d'épuisement professionnel ne peut être reconnu comme maladie professionnelle^[2]. Cette décision s'appuie notamment sur le fait que le burnout est problématiquement proche de la dépression (sous ses formes cliniques et subcliniques), comme le montre un nombre grandissant d'études, françaises, nord-américaines, et scandinaves. Il est important de noter à ce sujet que le burnout a été introduit dans la littérature scientifique en l'absence d'une revue de la littérature consacrée aux troubles liés au stress (e.g, troubles anxio-dépressifs) et en l'absence d'observations cliniques systématiques^[3].

En 2016, Benoit Hamon, ancien Ministre de l'éducation nationale et Député de la 11e circonscription des Yvelines, a déposé une proposition de loi à l'Assemblée nationale française pour faciliter la reconnaissance des cas de burnout en France^[4].

1 Identifications

1.1 Herbert Freudenberger et la première description

La littérature spécialisée admet généralement que le psychothérapeute et psychiatre Herbert Freudenberger est l'auteur des premières recherches sur le syndrome d'épuisement professionnel^[5]. Dans son article *Staff burnout* publié en 1974^[6], première tentative de description de l'affection, Herbert Freudenberger désigne en effet par le terme *Burn-Out Syndrome*^[7] (« B.O.S. ») un état d'épuisement dans lequel se trouve le personnel soi-

gnant des *Free Clinics*, très investi professionnellement et émotionnellement avec des patients *toxicomanes*. Il définit ce *burnout* comme la perte de motivation d'une personne pour son travail, surtout quand sa forte implication n'a pas produit les résultats escomptés.

Freudenberger dirige dans les années 1970 un hôpital de jour, une *free clinic*, accueillant des toxicomanes dans le *Lower East Side* de *New York*. L'établissement fonctionne principalement grâce à de jeunes bénévoles. Freudenberger débute ses observations après avoir remarqué que nombre de ces bénévoles finissent par perdre toute motivation après environ un an d'activité. Il s'aperçoit que des symptômes physiques caractéristiques accompagnent ce changement, tels que l'épuisement, la fatigue, la persistance de rhumes, les maux de tête, les troubles gastro-intestinaux et les insomnies.

Dans ses travaux, Freudenberger souligne davantage les symptômes comportementaux et dresse le portrait d'individus submergés par leurs émotions. Colère, irritation, incapacité à faire face aux tensions, aux nouvelles situations, mais aussi perte d'énergie sont parmi les premiers signes de ce qu'il nomme « craquage » ou « épuisement émotionnel et mental ». Herbert Freudenberger estime que les attitudes négatives et le recours au cynisme sont également des manifestations faisant partie du tableau clinique. Il relève des stratégies de surenchère, comme passer de plus en plus de temps au travail et déployer une hyperactivité inefficace, mais aussi des stratégies d'évitement, comme la recherche de l'isolement et le refus du contact avec ses collègues.



Bougie

Le burnout d'une bougie illustre la métaphore de Herbert Freudenberger.

Le terme *burnout*^[8] est utilisé à l'époque pour désigner les effets de la toxicomanie ; il représente pour Freudenberger une métaphore efficace pour désigner l'ensemble des symptômes qu'il observe. Dans la langue anglaise courante, *burnout* signifie « s'user, s'épuiser, craquer en raison de demandes excessives, d'énergie, de forces ou de ressources ». « Le terme qualifie par exemple, l'état d'une bougie qui, après avoir éclairé de longues heures n'offre plus qu'une flamme désuète [ténue]^[in 1]. »

Du fait de son expérience, Herbert Freudenberger remarque que chez les jeunes bénévoles, l'engagement initial et la certitude de faire un travail significatif suffisent un temps à alimenter la satisfaction et à maintenir les efforts. Cependant, les patients qu'il traite dans sa clinique résistent fréquemment et sont souvent imperméables aux conseils. Dans un tel milieu, l'aide et l'énergie déployées par ces jeunes bénévoles sont souvent vaines. Freudenberger remarque ainsi que « c'est précisément parce que nous nous sommes consacrés à notre tâche que nous tombons dans le piège du *craquage* »^[9]. D'après Freudenberger et Richelson en 1980, le syndrome d'épuisement professionnel se développe quand les individus ont une image idéalisée d'eux-mêmes, se perçoivent dynamiques, charismatiques, particulièrement compétents et finissent par perdre le lien avec leur soi véritable^{[10],[11]}.

Dans cette conceptualisation du *burnout*, les facteurs individuels se voient attribuer un rôle important dans le développement du syndrome d'épuisement professionnel, car ce sont des individus engagés et dévoués à une cause qui sont frappés. Dans cette optique, le *burnout* est perçu comme la « maladie du battant^[12] ». En 1980, Freudenberger et Richelson le définissent ainsi^[13] :

« Un état de fatigue chronique, de dépression et de frustration apporté par la dévotion à une cause, un mode de vie^[14], ou une relation, qui échoue à produire les récompenses attendues et conduit en fin de compte à diminuer l'implication et l'accomplissement du travail. »

Le rôle précurseur d'Herbert Freudenberger ne doit pas occulter que le concept d'épuisement est posé en France par Claude Veil dès 1959. Même s'il ne le définit pas comme un syndrome, il décrit scientifiquement les états d'épuisement au travail^[15]. De même, une psychopathologie consécutive à une situation professionnelle est décrite dans la littérature américaine dès 1936 par le médecin Hans Selye^[16] et 1942 par le physiologiste Walter Bradford Cannon^[17] : ils définissent la physiopathologie du stress notamment chez les infirmières (« stress des infirmières »). + modèle transactionnel du stress (Lazarus & Folkman, 1984) sur lequel s'est appuyé Maslach pour élaborer sa théorie.

1.2 Christina Maslach et les relations interpersonnelles

Christina Maslach, chercheuse en psychologie sociale, compte parmi ceux qui ont contribué à imposer le concept et à asseoir sa validité. Dans un texte datant de 1993, elle relate comment les recherches qu'elle a menées au cours des années 1970 l'ont conduite, un peu par hasard explique-t-elle, à découvrir elle aussi le syndrome d'épuisement professionnel^[18], alors qu'elle s'intéresse aux stratégies utilisées pour faire face aux états

d'activation émotionnelle, en particulier l'inquiétude distante et l'objectivation comme autodéfense^{[19],[20],[21]}.

L'« inquiétude distante » renvoie par exemple chez un médecin à l'attitude idéale combinant compassion et détachement émotionnel. Si le médecin est soucieux du bien-être de son patient, il est également attentif à maintenir une objectivité en évitant une trop grande implication. Le concept d'« objectivation comme autodéfense », notion introduite par Philip Zimbardo en 1970^[22], exprime l'idée de se protéger du débordement émotionnel en considérant des « cas » plutôt que des personnes. Face à une maladie grave, à un état particulièrement préoccupant, il est en effet plus facile pour un médecin de soigner s'il oublie l'individu qui souffre et se consacre au « cas » et à ses symptômes.

Armée théoriquement de ces deux concepts, Christina Maslach démarre ensuite un programme de recherches^[23] par des entretiens auprès de professionnels du champ médical^[n 2] puis du champ de la santé mentale (psychiatres, infirmier(e)s de secteur psychiatrique, etc.). L'analyse dévoile plusieurs thèmes : d'abord, si les expériences émotionnelles peuvent être gratifiantes (certains patients guérissent, en effet, suite aux efforts du professionnel), elles sont le plus souvent stressantes (travailler avec des patients difficiles, déplaisants, avoir de mauvaises nouvelles à annoncer, être en conflit avec les collègues font partie des facteurs de stress). Ensuite, les professionnels sont incapables d'atteindre le détachement. Avec le temps, ils adoptent en effet des attitudes négatives envers leurs clients. Enfin, ils interprètent leurs expériences émotionnelles comme des échecs et s'interrogent sur leurs capacités à travailler dans ce secteur, dépréciant ainsi leurs compétences.

Décrivant par hasard les résultats de ses premières analyses à un magistrat, Christina Maslach s'entend dire qu'un phénomène similaire apparaît chez les avocats exerçant auprès de personnes en situation de difficulté sociale^[24]. Ces avocats nomment métaphoriquement ce phénomène « *burnout* ». Le terme, que retient aussi Christina Maslach, est en effet « dans l'air ». Il désigne une manifestation qui reste à étudier à ce moment-là.

Puisque le *burnout* semble commun aux professionnels de la santé et aux avocats, Christina Maslach émet l'hypothèse que travailler avec d'autres, en particulier dans une relation d'aide, est au cœur du phénomène. À l'inverse d'Herbert Freudenberger qui insiste sur les facteurs personnels^[25], elle situe davantage les causes du *burnout* dans l'environnement du travail et ses conditions. Elle cherche à valider cette idée en menant des entretiens auprès d'autres groupes professionnels dont l'activité suppose aussi une implication relationnelle. Dans tous les cas des thèmes récurrents émergent de l'analyse : épuisement émotionnel, attitudes distantes, négatives envers les clients ou les patients. À l'évidence, ces manifestations présentent une régularité à travers les différentes professions.

Ces manifestations ne sont pas une réponse produite par quelques individus, mais un problème relativement répandu. Ainsi le terme *burnout* semble combler un vide en étiquetant un phénomène jusqu'ici sans nom mais pourtant très présent dans le monde du travail^[26]. Il a été séparé dès le départ des affections psychologiques inter-psychiques pour être apparenté aux désordres psychosociaux^[27].

C'est dans un texte tout aussi descriptif que celui de Herbert Freudenberger^[28] que Christina Maslach^[29] relate les résultats de ses premières investigations. Si Freudenberger parle du « dynamisme du *burnout*^[30] », Maslach à plusieurs reprises dans son texte emploie *a contrario* le terme de « craquage » lié au *burnout*. Elle observe que ce « craquage » est suivi d'une perte d'efficacité dans les services de santé et d'action sociale, d'un absentéisme et d'un *turnover* élevé. Il provoque aussi une détérioration du bien-être physique : « Les professionnels sont épuisés, fréquemment malades et peuvent souffrir d'insomnies, d'ulcères et de maux de tête [...] Afin de surmonter ces problèmes physiques, le travailleur peut se tourner vers les tranquillisants, la drogue [...] Le *burnout* est encore associé à des manifestations comme l'alcoolisme, la maladie mentale, les conflits conjugaux ou le suicide ».

Dans le même texte, Christina Maslach insiste particulièrement sur les modalités de mise à distance ou de désengagement, autant de stratégies verbales qui consistent à catégoriser les clients sous des labels abstraits (tels : « mes dossiers »), techniques (comme : « c'est un coronaire »), ou encore stigmatisants (l'appellation « pauvres » par exemple). D'autres stratégies existent par ailleurs : parmi les principales, mise à distance physique et strict respect du règlement sont autant d'attitudes qui permettent de limiter les implications personnelles. Christina Maslach utilise le terme de « dépersonnalisation » pour désigner ces attitudes, bien éloignées de l'inquiétude distante.

1.3 Premières études cliniques



Monument au Travail à Bruxelles.

C'est donc à partir d'observations, d'entretiens, voire

d'analyses d'expériences personnelles (Herbert Freudenberger a en effet lui-même été atteint de *burnout*)^[31] que les recherches ont commencé à s'organiser.

Les années 1975 à 1980^[32] ont vu paraître quantité d'articles dans des revues professionnelles. Ces publications étaient traversées par des préoccupations plus pragmatiques qu'académiques. Le plus souvent la nature stressante d'une activité était décrite, quelques études de cas cliniques illustraient le propos et les auteurs avançaient diverses recommandations. Les similitudes entre ces différents écrits sont :

- certaines professions sont plus « à risque » que d'autres, notamment celles :
 - à fortes sollicitations mentales, émotionnelles et affectives,
 - à forte responsabilité notamment vis-à-vis d'autres personnes,
 - où l'on cherche à atteindre des objectifs difficiles, voire impossibles,
 - où il existe un fort déséquilibre entre les tâches à accomplir et les moyens mis en œuvre,
 - où il existe une ambiguïté ou un conflit de rôles ;
- certaines personnes sont plus « à risque » que d'autres :
 - personnes ayant des idéaux de performance et de réussite,
 - personnes liant l'estime de soi^[33] à leurs performances professionnelles,
 - personnes sans autre centre d'intérêt que leur travail,
 - personnes se réfugiant dans leur travail et fuyant les autres aspects de leur vie ;
- les différents symptômes rencontrés dans le *burnout* sont :
 - les douleurs généralisées,
 - le manque d'attention,
 - l'insomnie,
 - l'irritabilité,
 - l'impatience,
 - l'épuisement physique et psychologique,
 - le manque de motivation pour se lever et aller travailler.

Cependant Christina Maslach et Wilmar Schaufeli^[34] notent que ces premiers écrits se caractérisent par les points suivants :

- d'un auteur à l'autre, la signification du terme *burnout* n'est pas nécessairement la même ;

- le terme inclut tout un ensemble de « crises » que peut connaître un individu, au risque de tout englober et ne plus rien désigner ;
- ces premiers écrits ne reposent pas sur des données empiriques, mais sur des études de cas isolés. Ils s'intéressent en particulier aux symptômes que développent les individus atteints de *burnout*.

Les psychologues Baron Perlman et Alan Hartman^[35] montrent à quel point la première phase de cette recherche scientifique est marquée par une dispersion des conceptions. Ils recensent dans les articles publiés entre 1974 et 1980 quarante-huit définitions différentes. Parmi celles-ci, on trouve des idées aussi disparates que :

- échouer, s'épuiser ;
- perte de créativité ;
- perte d'implication au travail ;
- dureté des collègues, du travail et de l'institution ;
- réponse au stress chronique lié au fait de réussir, « d'aller loin » ;
- syndrome d'attitudes inappropriées envers les clients et envers soi-même.

Ils avancent toutefois une synthèse de toutes ces définitions^[36] :

« Le burnout est une réponse au stress émotionnel chronique avec trois dimensions :
l'épuisement émotionnel ou physique,
la diminution de la productivité, # la surdépersonnalisation. »

On comprend que ce syndrome ait d'abord alerté les praticiens, puisqu'ils encourent le risque de le rencontrer chez leurs collègues ou d'être confrontés eux-mêmes à ces manifestations au cours de leurs activités, mais ils étaient peu entraînés à concevoir des recherches systématiques ainsi que plus préoccupés à élaborer des interventions que des théories. Autrement dit leur intérêt porte sur « la façon de résoudre le problème, plutôt que sur les moyens de le conceptualiser^[37] ».

Inversement, les chercheurs se sont d'abord détournés du problème estimant qu'ils ont à faire, avec la notion de *burnout*, à « quelque chose » de pseudo-scientifique.

« Le premier livre de Christina Maslach et Susan Jackson^[38] consacré au développement d'une échelle de mesure du *burnout* et à ses propriétés psychométriques a été retourné par une première maison d'édition avec un mot stipulant : « nous ne publions pas de psychologie populaire ». Depuis, cet instrument de mesure

est reconnu internationalement et utilisé dans des recherches publiées dans les revues scientifiques les plus prestigieuses^[39] »

1.4 Syndrome tridimensionnel

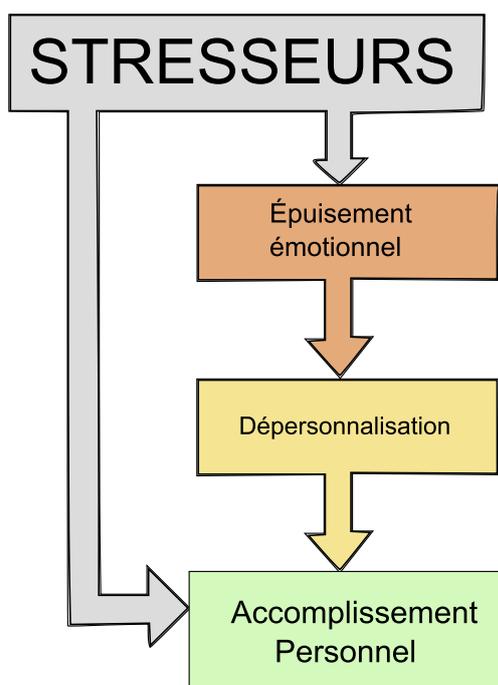


Schéma 1 :

Processus du syndrome d'épuisement professionnel d'après le modèle tridimensionnel de Christina Maslach et Susan Jackson^[40]

C'est au début des années 1980 que les premières recherches empiriques systématiques ont été publiées. La notion de *burnout* fut alors plus clairement définie et conceptualisée. Christina Maslach, à partir de ses recherches basées sur des entretiens^[41], utilise dans un premier temps une définition provisoire selon laquelle le syndrome recouvre deux dimensions. La première, l'épuisement émotionnel, correspond à l'assèchement des ressources et à la perte de motivation. La seconde, la dépersonnalisation, renvoie aux attitudes distantes et négatives envers les clients, patients et autres relations des professionnels étudiés par Christina Maslach.

Même si ses recherches révèlent des pistes prometteuses, elles reposent encore trop sur un nombre limité de cas individuels. Christina Maslach souhaite entreprendre des investigations plus systématiques, avec méthode et rigueur. Elle veut aussi s'adresser à des échantillons plus larges, à des fins comparatives, et tenir compte des contextes situationnels. À ce stade, « la question clé

était le développement d'une définition plus précise du *burnout* et la construction d'une mesure standardisée »^[42] explique-t-elle. Elle a donc mené (avec Kathy Kelly^[43], Ayala Pines^[44] et Susan Jackson^[45]) des enquêtes par questionnaire et conduit un programme de recherches psychométriques pour aboutir à une définition plus opérationnelle et à une échelle de mesure valide.

Au cours de ses recherches préliminaires par entretiens, Christina Maslach a recueilli un vaste registre d'émotions et d'attitudes exprimant l'usure ressentie, jalonnant ce phénomène qu'elle ambitionne de mieux cerner. Elle regroupe l'ensemble de ces expressions sur une échelle composée de quarante-sept items^[46]. Cette échelle, représentant l'étendue des expériences associées au phénomène d'épuisement professionnel, a été administrée à un échantillon de six cent cinq personnes réparties dans plusieurs corps professionnels^[n 3]. Les analyses statistiques confirment bien la présence des deux dimensions déjà mises à jour, épuisement émotionnel et dépersonnalisation, même si, en fait, quatre dimensions présentent des poids factoriels suffisants pour être retenues. Ces analyses sont réparties sur vingt-cinq items. Soumis à un nouvel échantillon de quatre cent vingt personnes, ces derniers donnent toujours les quatre mêmes dimensions correspondant aux significations suivantes : épuisement émotionnel, dépersonnalisation, sentiments de réduction de l'accomplissement personnel et implication. Le dernier facteur, l'implication, ne sera retenu que provisoirement. Christina Maslach et Susan Jackson définissent ensuite le *burnout* comme « un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de réduction de l'accomplissement personnel qui apparaît chez les individus impliqués professionnellement auprès d'autrui »^[47].

L'épuisement émotionnel renvoie au manque d'énergie, au sentiment que les ressources émotionnelles sont épuisées. La personne est « vidée nerveusement^[48] » et a perdu tout son entrain ; elle n'est plus motivée par son travail qui devient dès lors une corvée. Elle ne réalise plus les tâches qu'elle effectuait auparavant et en ressent frustrations et tensions. L'épuisement émotionnel est souvent lié au stress et à la dépression. Autant les conceptions théoriques que les résultats empiriques actuels lui donnent un rôle central dans le processus d'épuisement professionnel.

La dépersonnalisation représente la dimension interpersonnelle du syndrome d'épuisement professionnel. Elle renvoie au développement d'attitudes impersonnelles, détachées, négatives, cyniques, envers les personnes dont on s'occupe^[n 4]. L'individu ne se sent plus concerné par son travail et dresse une barrière qui l'isole de ses clients et de ses collègues. Parler de « l'appendicite de la chambre 22 » est un exemple de ces attitudes. La dépersonnalisation peut prendre des formes plus dures et s'exprimer à travers des attitudes et des comportements de rejet, de stigmatisation, de maltraitance. Il s'agit d'une stratégie mal adaptée, destinée à faire face à l'épuisement des ressources internes

en mettant à distance les bénéficiaires de l'aide, ou en rendant leurs demandes illégitimes.

Cette attitude permet de s'adapter à l'effondrement de l'énergie et de la motivation. Les clients, les usagers, les patients, les élèves étant perçus sur un mode négatif, leurs demandes, leurs besoins apparaissent moins pressants, moins urgents à résoudre. Le terme de « dépersonnalisation » peut prêter à confusion vu qu'il désigne aussi l'état psychique où domine l'impression d'être étranger à soi-même. Le terme de « déshumanisation »^[49] aurait pu être choisi, mais sa connotation est évidemment trop extrême pour qu'il soit retenu.

Le manque ou la réduction de l'accomplissement personnel concerne à la fois la dévalorisation de son travail et de ses compétences, la croyance que les objectifs ne sont pas atteints, la diminution de l'estime de soi^[50] et du sentiment d'auto-efficacité. La personne ne s'attribue aucune capacité à faire avancer les choses, convaincue de son inaptitude à répondre efficacement aux attentes de son entourage. L'accomplissement personnel représente la dimension auto-évaluative du syndrome d'épuisement professionnel.

Quelques auteurs mis à part^[51], un consensus se dégage dans les années 2000 pour affirmer que le syndrome d'épuisement professionnel démarre avec l'épuisement émotionnel. Celui-ci entraîne par la suite la dépersonnalisation. L'épuisement émotionnel réduit l'accomplissement personnel^[52] soit directement, soit à travers de la dépersonnalisation. On considère que l'épuisement émotionnel représente l'élément affectif du syndrome d'épuisement professionnel tandis que les deux autres dimensions, la dépersonnalisation et la réduction de l'accomplissement personnel constituent les éléments attitudeux ou cognitifs^[53].

1.5 Le Maslach Burnout Inventory's comme outil de mesure

EXEMPLE D'ÉCHELLE DE MESURE DU Maslach Burnout Inventory's

Fonctionnement : Évaluer les affirmations des tableaux 1, 2 et 3 à l'aide de l'échelle de numérisation des réponses ci-dessous, pour chaque évaluation additionner la valeur de l'échelle au score du tableau, interpréter le score du tableau.

| NUMÉRISATION DES RÉPONSES | | 2. DÉPERSONNALISATION | |
|--|---|---|--|
| 1 Jamais 2 Quelques fois par an 3 Une fois par mois 4 Quelques fois par mois | 5 Une fois par semaine 6 Quelques fois par semaine 7 Tous les jours | * Je suis que je m'occupe de certains patients/clients/déjà de façon impersonnelle comme s'ils étaient des objets. * Je suis devenu(e) plus insensible aux gens depuis que j'ai ce travail. * Je crains que ce travail ne m'entraîne à l'épuisement. | * Je ne me soucie pas vraiment de ce qui arrive à certains de mes patients/clients/déjà. * J'ai l'impression que mes patients/clients/déjà me rendent responsable de certains de leurs problèmes. |
| 1. ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL | | 3. ACCOMPLISSEMENT PERSONNEL | |
| * Je me sens émotionnellement vidé(e) par mon travail. * Je me sens à bout à la fin de ma journée de travail. * Je me sens fatigué(e) lorsque je me lève le matin et que j'ai à affronter une autre journée de travail. * Travailler avec des gens tout au long de la journée me demande beaucoup d'effort. | * Je sens que je craque à cause de mon travail. * Je me sens frustré(e) par mon travail. * Je sens que je travaille « trop dur » dans mon travail. * Travailler en contact direct avec les gens me stresse trop. * Je me sens au bout du rouleau. | * Je peux comprendre facilement ce que mes patients/clients/déjà ressentent. * Je m'occupe très efficacement des problèmes de mes patients/clients/déjà. * J'ai l'impression, à travers mon travail, d'avoir une influence positive sur les gens. * J'ai le sentiment de créer une atmosphère détendue avec mes patients/clients/déjà. | * Je me sens engagé(e) lorsque dans mon travail j'ai été proche de mes patients/clients/déjà. * Je me sens plein(e) d'énergie. * J'ai accompli beaucoup de choses qui ont valeur à peine dans ce travail. * Dans mon travail, je traite les problèmes émotionnels très calmement. |
| INTERPRÉTATION DES SCORES | | | |
| 1. Épuisement professionnel CORRECT (0-18) ATTENTION (18-30) DANGEREUX (30-54) | | 2. Dépersonnalisation CORRECT (0-6) ATTENTION (6-12) DANGEREUX (12-34) | |
| | | 3. Accomplissement personnel DANGEREUX (0-34) ATTENTION (34-40) CORRECT (40-54) | |

Exemple d'échelle de mesure du Maslach Burnout Inventory's : d'après les écrits du professeur Maslach^[54]

Ces trois facteurs et les items qui les composent ont été utilisés pour constituer la mesure du syndrome d'épuise-

ment professionnel. Cette mesure formée de trois sous-échelles est aujourd'hui largement validée^[55]. Il s'agit du *Maslach Burnout Inventory's* (acronyme : « MBI »)^[38]. Les premières études sur le MBI ont été publiées en 1996 par Susan Jackson, Michael Leiter et Christina Maslach. Simple d'utilisation, cet inventaire a permis de mesurer le syndrome d'épuisement professionnel auprès de groupes importants et d'en étudier systématiquement les causes. « Adapté en plusieurs langues, il est de loin l'instrument le plus employé pour mesurer le syndrome d'épuisement professionnel^[56]. »

Le MBI est constitué de vingt-deux items : neuf pour l'épuisement émotionnel, cinq pour la dépersonnalisation et huit pour l'accomplissement personnel. Chaque item représente une facette de l'évaluation que le sujet peut faire de son travail. La personne interrogée indique la fréquence selon laquelle elle éprouve le sentiment en question. L'épuisement, la dépersonnalisation et la réduction de l'accomplissement personnel sont mesurés séparément. Autrement dit, l'individu n'a pas un score global de *burnout*, mais un score pour chacune des trois dimensions. Le terme *burnout* continue de désigner globalement ces trois dimensions qui pourtant sont distinctes, même si elles sont liées au sein d'un seul construit théorique qui les subsume : « Les recherches qui ont étudié la validité du MBI ont confirmé qu'une structure à trois dimensions correspondait mieux aux données qu'une structure à deux ou à une seule dimension^[57] ».

2 Définitions

Parallèlement au travail de Christina Maslach d'autres définitions ou conceptions sont apparues à la même époque et ont marqué les recherches. Parmi celles-ci, se trouvent les modèles de Cary Cherniss et de Ayala Pines.

2.1 Vision transactionnelle de Cary Cherniss

Cary Cherniss propose une vision transactionnelle du syndrome d'épuisement professionnel. Pour les approches transactionnelles, le stress et le *burnout* sont le produit d'une relation humaine où l'individu et l'environnement ne sont pas des entités séparées, mais les composants d'un processus dans lequel ils s'influencent mutuellement et continuellement^[58].

Le modèle de Cary Cherniss repose sur l'analyse qualitative d'entretiens approfondis menés à plusieurs reprises entre 1974 et 1976^[59] auprès de vingt-sept professionnels dans leur première année d'exercice : avocats, enseignants, infirmières de santé publique, professionnels de santé mentale. Cary Cherniss observe une profonde désillusion chez ces débutants. D'après lui, le syndrome d'épuisement professionnel provient d'un déséquilibre entre les ressources de l'individu, qu'elles soient

personnelles^{[n 5], [60]} ou organisationnelles^[n 6] et les exigences du travail.

Ce déséquilibre résulte des écarts entre attentes initiales et réalité de terrain. Le **comportement** des clients difficiles, peu coopérants voire agressifs, tranche avec une vision souvent idéalisée de la relation humaine d'aide ou de l'enseignement. Les règlements et les procédures à suivre, les tâches administratives également, limitent l'autonomie d'action espérée dans ces professions. Un travail souvent routinier contraste avec les envies de tâches variées, de stimulations, d'accomplissement. Le manque de coopération entre collègues, voire les **conflits** interpersonnels, s'ajoutent à ces écarts entre attentes et réalité.

Face à un environnement de travail décevant, la motivation initiale s'étiole et fait place à des attitudes de retrait. Dans ce modèle, les sources de stress se situent à la fois au niveau du travail (clients difficiles, conflits entre collègues, etc.) et au niveau de l'individu^[n 7] même si les premières ont une place plus importante. Autrement dit, comme chez Herbert Freudenberger qui voit dans le *burnout* la « maladie du battant »^[12], les caractéristiques individuelles ont leur part explicative dans l'émergence du phénomène. Certains individus ont des attentes, des orientations de carrière qui constituent une charge de travail supplémentaire et les rendent plus sensibles au syndrome d'épuisement professionnel. Pour Cheniss, les différences individuelles concernent également les stratégies développées pour faire face aux stressseurs. Certains adoptent des modalités actives pour résoudre les problèmes. D'autres adoptent des attitudes et des comportements négatifs. Dès lors, au fil du temps, le syndrome d'épuisement professionnel s'installe.

Il y a trois étapes dans cette transaction entre l'individu et son environnement^[61]. La première, le stress perçu, provient du déséquilibre entre les exigences du travail et les ressources de l'individu. Ceci conduit à la deuxième étape, la tension (*strain*). Il s'agit d'une réponse émotionnelle à ce déséquilibre, réponse constituée de fatigue physique, d'épuisement émotionnel, de tension et d'anxiété.

Enfin, ce sont les changements attitudinaux et comportementaux qui marquent la troisième étape. On note en particulier une réduction des buts initiaux et de l'idéalisme, le développement d'attitudes cyniques, détachées, mécaniques, ou encore une grande complaisance pour ses propres besoins. Cary Cherniss considère qu'il s'agit d'un « *coping* »^{[n 8], [62], [63]} défensif.

Ces modifications des attitudes et des comportements représentent une « fuite » psychologique qui s'installe quand le professionnel ne peut plus soulager son stress en affrontant directement le problème. Pour Cary Cherniss^[64], le *burnout* est « un processus dans lequel un professionnel précédemment engagé se désengage de son travail en réponse au stress et à la tension ressentis ».

Des limites évidentes restreignent la portée du modèle de Cary Cherniss. Il se fonde sur un petit nombre d'entretiens et sa rationalité est spécifique aux professionnels débu-

tants. Or les spécialistes savent que le syndrome d'épuisement professionnel apparaît tout au long d'une vie de travail et qu'il en existe une forme plus tardive causé par d'autres facteurs. Toutefois, ce modèle, qui explique une des formes possibles du *burnout*, a été validé empiriquement, notamment par Burke en 2004^[65].

2.2 Approche motivationnelle d'Ayala Pines



Le Dormeur de Georges Seurat, 1883.

C'est une approche motivationnelle que propose Ayala Pines. D'après elle, le travail représente pour nombre d'individus une quête existentielle. Si cette quête échoue, le *burnout* survient. Dans des études qu'elle a menées entre 1988 et 2002, Ayala Pines^[66] appuie son argumentation sur le fait suivant : les définitions du *burnout* les plus souvent citées en font un état de fatigue et d'épuisement émotionnel qui représente l'état final d'un processus graduel de désillusion après un état initial de motivation et d'implication élevées. Elle explique ainsi que « Pour être « consumé », il faut d'abord avoir été enflammé. La surcharge de travail, les contraintes administratives, la résistance des clients, n'engendrent pas du syndrome d'épuisement professionnel simplement parce qu'ils entravent l'utilisation des compétences, mais pour une raison plus profonde : l'impossibilité d'utiliser ses compétences prive l'individu de la signification qu'il recherche dans son travail »^[67].

C'est parce que les professionnels ne peuvent avoir l'impact souhaité qu'ils deviennent victimes d'épuisement professionnel. Plus ils s'impliquent au départ, plus la probabilité d'être atteint par le syndrome est forte si les conditions de travail sont défavorables. En fait, le modèle proposé par Ayala Pines s'apparente à un ensemble de modèles d'étude psychologique du stress et du *burnout* pour lesquels les tensions de l'individu proviennent de l'écart entre l'attente ou la motivation individuelles et la réalité. Mais elle situe dans ce dernier, *a contrario* des autres modèles, les attentes individuelles à un niveau particulier, celui de la quête existentielle.

Ces attentes et motivations peuvent être universelles, partagées par la plupart de ceux qui entrent dans la vie professionnelle : avoir une influence significative, être apprécié. Elles peuvent aussi être spécifiques à une profession. Ayala Pines insiste sur le fait que, « si chaque profession attire des vocations particulières, les professions “aidantes” répondent toutes à une aspiration commune : faire pour et avec les autres »^[68]. Les motivations peuvent être aussi personnelles, c'est-à-dire inspirées par une image romantique, une figure **charismatique** qui a servi de modèle identificatoire, etc. Qu'elles soient universelles, liées à une profession ou davantage personnelles, elles ne se réalisent que dans un environnement de travail propice.

Bénéficier d'autonomie et de soutien social, avoir des activités diversifiées, participer aux prises de décision, sont des variables organisationnelles qui favorisent ces motivations. Leur réalisation renforce les visées initiales selon une boucle positive, ou « cercle vertueux » de l'implication. Mais si l'individu doit se confronter à un environnement défavorable, avec par exemple une surcharge de travail quantitative et qualitative, des pressions bureaucratiques, des exigences contradictoires, il ne peut réaliser ses objectifs initiaux et tombera dans une boucle négative. Pourtant, ce n'est pas l'échec en tant que tel qui provoque le syndrome d'épuisement professionnel, c'est plutôt la perception que quels que soient les efforts, le sujet ne peut prétendre avoir un impact significatif. Bien sûr, Ayala Pines le fait remarquer, « un environnement de travail n'est jamais totalement positif ou négatif mais consiste en un mélange complexe »^[69].

En fait, ce modèle n'a pas été testé en tant que tel. Il a été pensé par Ayala Pines pour interpréter les résultats de ses recherches et observations menées au cours d'ateliers ou de formations sur le *burnout*. Ayala Pines ne limite pas le syndrome d'épuisement professionnel aux professions « aidantes », ni même d'ailleurs aux situations de travail. Elle l'a également recherché dans les relations de couple, de 1993 à 1994^[70] ou au cours de conflits politiques, de 1995 à 1996^[71].

2.3 Différentes définitions du syndrome d'épuisement professionnel

Il existe une multitude de définitions du syndrome d'épuisement professionnel parmi lesquelles sont répertoriées ci-dessous les principales (cette liste n'est donc pas exhaustive) :

- « Un état de fatigue et de frustration, de dépression, provoqué par la dévotion à une cause, un mode de vie, ou une relation humaine et qui échoue à produire les résultats espérés^[72] ».
- « Un processus dans lequel un professionnel précédemment engagé se désengage de son travail en réponse au stress et aux tensions ressenties^[73] ».

- « Le burnout est caractérisé par un épuisement physique, par des sentiments d'impuissance et de désespoir, par un assèchement émotionnel et par le développement du concept de soi négatif, et d'attitudes négatives envers le travail, la vie et les autres personnes^[74] ».
- « Le burnout est un syndrome d'épuisement émotionnel, de **dépersonnalisation** et de réduction de l'accomplissement personnel qui apparaît chez les individus impliqués professionnellement auprès d'autrui^[47] ».
- « Le burnout est une réponse au stress émotionnel chronique avec trois dimensions :
 - L'épuisement émotionnel ou physique
 - La diminution de la productivité
 - la surdépersionnalisation^[75] ».
- « Une perte progressive d'idéalisme, d'énergie et de buts, ressentie par les individus dans les professions d'aide à cause de leur travail^[76] ».
- « Un état d'épuisement résultant de l'implication avec des personnes dans des situations exigeantes émotionnellement^[77] ».
- « Pour moi, le *burnout* provient d'inadaptations continues, rarement reconnaissables, et pour la plupart déniées entre les caractéristiques de l'individu et celles de l'environnement. Ces inadaptations sont la source d'un processus d'érosion psychologique lent et caché. À la différence des autres phénomènes stressants, les mini-stresseurs liés aux inadaptations ne causent pas d'alarme et sont rarement sujets à des efforts de *coping*. Ainsi le processus d'érosion peut continuer longtemps sans être détecté^[78] ».
- « Un état d'épuisement physique, émotionnel et mental causé par l'implication à long terme dans des situations qui sont exigeantes émotionnellement^[79] ».
- « Le *burnout* relève d'une combinaison de fatigue physique, d'épuisement émotionnel et de lassitude cognitive^[80] ».
- « Le *burnout* apparaît quand la réalisation d'un rôle actif, participant à la définition de soi, est menacée ou interrompue et qu'aucun rôle alternatif n'est sous la main^[81] ».
- « Le burnout est une réaction affective au stress permanent et dont le noyau central est la diminution graduelle, avec le temps, des ressources énergétiques individuelles, qui comprennent l'expression de l'épuisement émotionnel, de la fatigue physique et de la lassitude cognitive^[82] ».



Statue de L'Homme fatigué par József Somogyi, en Hongrie.

2.4 Un mélange d'état et processus

« Les définitions du burnout se complètent plus qu'elles ne s'opposent. On peut les regrouper selon qu'elles envisagent le *burnout* comme un état, celui de la personne atteinte, ou comme un processus, celui conduisant à l'état en question » selon Susan Jackson, dans son ouvrage *La Gestion des ressources humaines*^[83]. En fait, les premières décrivent l'aboutissement du processus qu'envisagent les secondes.

2.4.1 État

La définition de Christina Maslach et Susan Jackson^[84] est la plus connue des définitions en termes d'état. Pour Wilmar Schaufeli et Dirk Enzmann^[85], ces définitions varient en fonction de leurs étendues, de leurs précisions et de leurs dimensions. Cependant, elles partagent trois caractéristiques essentielles :

1. les éléments **dysphoriques** dominent, en particulier l'épuisement émotionnel et mental. Les individus manifestent des attitudes négatives envers autrui, leur efficacité et leurs performances diminuent ;
2. au niveau de l'**étiologie** les attentes inappropriées et les exigences émotionnelles jouent un rôle majeur ;
3. le *burnout* est causé par le travail et frappe des individus « normaux », sans passé psychopathologique.

Toutefois, ce dernier point est remis en question par le fait que les individus en *burnout* présentent plus fréquemment un passé dépressif que les individus sans *burnout*^[86].

Il faut par ailleurs noter que des travaux ont révélé un chevauchement massif entre symptômes du *burnout* et symptômes de la dépression, suggérant que l'état de *burnout* pourrait être indistinct de la dépression au plan nosologique^{[87]. [88]. [89]}. La seule étude à ce jour à avoir directement comparé les symptômes d'individus en *burnout* aux symptômes de patients dépressifs suggère que les

tableaux cliniques du *burnout* et de la dépression sont similaires^[89].

2.4.2 Processus

Les définitions de Cary Cherniss^[90] ou de Yeor Etzion^[91] conçoivent clairement le syndrome d'épuisement professionnel comme un processus. Pour Wilmar Schaufeli et Dirk Enzmann^[92], les définitions en termes de processus affirment que :

- le *burnout* débute avec des tensions qui résultent de l'écart entre les attentes, les intentions, les efforts, les idéaux de l'individu et les exigences de la réalité quotidienne ;
- les **stress** qui résultent d'un tel déséquilibre se développent graduellement. Ils peuvent être ressentis consciemment par l'individu ou rester ignorés pendant une longue période ;
- la manière avec laquelle l'individu fait face à ces stress est cruciale pour le développement du syndrome d'épuisement professionnel.

2.5 Élargissement du domaine et de la forme

2.5.1 Différents domaines

Si la définition de Christina Maslach et Susan Jackson^[84] a été largement retenue, c'est entre autres parce qu'elle est doublée d'un des seuls outils de mesure validés et de maniement facile, la définition et l'outil ayant en effet été construits parallèlement^[93]. Utiliser le *Maslach Burnout Inventory's* suppose évidemment d'accepter la définition correspondante. Celle-ci limite le syndrome d'épuisement professionnel à des professions particulières. Or, en fait, les recherches ont progressivement mis à jour les facteurs organisationnels qui agissent sur chacune des dimensions de ce **syndrome**^[94]. Ces facteurs — manque de participation aux prises de décision, surcharge du travail, traitement inéquitable entre autres — ne sont pas spécifiques aux institutions sociales ou médico-sociales^[95]. Il semble bien que le syndrome d'épuisement professionnel puisse frapper l'ensemble des champs professionnels. Par ailleurs, s'il atteint ceux qui s'engagent et entrent dans leur profession avec des attentes élevées, il semble alors inutile de le restreindre à certaines catégories.

Bien des professions en dehors du secteur social, médico-social ou de l'éducation, et plus généralement en dehors des relations de services, supposent aussi un engagement important. Wilmar Schaufeli décrit cela de la manière suivante : « le syndrome d'épuisement professionnel est présent dans toute occupation dans laquelle les individus sont psychologiquement engagés dans leur travail. Les

emplois psychologiquement engageants épuisent les ressources cognitives, émotionnelles et physiques »^[96].

Mais la définition et la mesure de Christina Maslach et Susan Jackson^{[84].[97]} doivent être modifiées pour englober toutes les professions. Voilà pourquoi le *burnout* a été reconceptualisé. Il est conçu comme une crise de relation avec son travail et non des relations au travail. Depuis 2007, le *Maslach Burnout Inventory* a été complété et adapté avec les recherches de Michael Leiter et Christina Maslach pour s'adresser à l'ensemble des individus au travail^[98].

Huit des vingt-deux items de la forme initiale du *Maslach Burnout Inventory's* font explicitement référence aux relations avec les clients et les usagers et quatre autres aux relations en général. Par exemple : « J'ai l'impression de ne pas me soucier vraiment de ce qui peut arriver à certain mes clients. » Ce genre d'item est inadapté pour évaluer le syndrome d'épuisement professionnel d'un opérateur de saisie ou d'un militaire. Au niveau de la définition, la première dimension, l'épuisement émotionnel n'a pas subi de modification, mais les items ont été en partie remaniés.

La deuxième dimension, la dépersonnalisation qui concerne les attitudes développées à l'égard des clients, patients ou étudiants, exclut bien des activités professionnelles. Elle a été remplacée, dans la forme générale par le cynisme, une des attitudes qui sous-tend la dépersonnalisation. Les items concernent le travail en général. Quant à la troisième dimension, l'accomplissement personnel, elle a été renommée en efficacité professionnelle. « Elle inclut les évaluations personnelles d'auto-efficacité, le manque d'accomplissement, le manque de productivité et l'incompétence »^[99].

L'idée selon laquelle le burnout serait un trouble « spécifique du travail » a elle-même été remise en question^[100]. Il a été conclu que cette idée était sans fondement logique ou empirique, et qu'il n'y avait aucune raison de supposer qu'épuisement, cynisme, et sentiment d'inefficacité ne puissent être rencontrés dans d'autres sphères que celle du travail (e.g., burnout parental, conjugal, familial, général). Ainsi, la limitation de l'investigation du burnout à l'univers professionnel procède d'un choix arbitraire, non d'une nécessité phénoménologique^{[100].[101]}.

2.5.2 Différentes formes et évolution

Avec Herbert J. Freudenberger, le syndrome d'épuisement professionnel a été observé dans un contexte où le travail représentait pour de nombreux jeunes professionnels un engagement qui s'accorde avec la défense de causes collectives^[102]. Ce sont de jeunes idéalistes qu'il nous décrit en 1974^[103]. Pour lui, le syndrome d'épuisement professionnel provient de l'écart entre un idéal de changement et la réalité de l'environnement de travail. Dans le domaine de l'aide sociale par exemple, les professionnels arrivent sur le terrain avec des images souvent idéalisées à la fois de leurs futures activités et des



Le centre d'affaires à Francfort, en Allemagne.

relations qu'ils entretiennent avec leurs clients ou leurs patients^[104]. Ainsi, on observe rapidement chez eux un niveau particulièrement élevé de *burnout*.

Il s'agit ici d'une des origines possibles du syndrome d'épuisement professionnel. Les spécialistes s'accordent aujourd'hui sur le fait qu'il prend sa source dans l'environnement de travail^[105] et qu'il est le résultat d'une interaction entre des stressors interindividuels^[106] ou organisationnels^[107] et des facteurs individuels^[108] également. La nature du syndrome d'épuisement professionnel peut changer si la nature des pressions qui s'exercent sur l'individu change aussi^[109].

S'il est vrai que l'écart entre les attentes professionnelles et la réalité quotidienne de l'emploi est toujours source d'épuisement professionnel^[110], dans les années 2000 il ne s'agit plus des mêmes attentes ni de la même réalité. Le travail ne fait plus vivre les valeurs des années 1970. La réussite professionnelle n'est plus l'objet des mêmes représentations. La poursuite du statut social, l'argent, la simple nécessité de trouver un emploi et de le garder, tous les motifs plus centrés sur soi, sont devenus des priorités^[111]. À titre d'exemple, Donna McNeese Smith^[112] et John Crook^[113] trouvent que des jeunes infirmières américaines valorisent davantage l'aspect économique que leurs aînées. Dans la même veine, des jeunes médecins français débutent davantage leur carrière avec des valeurs tournées vers leur vie privée, comparativement à leurs collègues plus anciens qui commencent leurs vies professionnelles avec des valeurs d'engagement social^[114].

L'environnement du travail s'est lui-même considérablement modifié. En quelques dizaines d'années, l'influence de facteurs économiques, socioculturels, politiques et technologiques, a redessiné le cadre de vie et les conditions de travail^{[115],[116]}. Les spécialistes s'accordent à dire que le syndrome d'épuisement professionnel évolue selon 4 phases^[117] :

1. la phase d'alarme : le stress persistant cause l'apparition de réactions caractéristiques indiquant la présence de stressseurs ;
2. la phase de résistance : les stressseurs persistent malgré la disparition physique des réactions caractéristiques de la phase d'alarme, le métabolisme s'adapte à la situation et le corps devient plus résistant ;
3. la phase de rupture : l'exposition continue aux stressseurs crée une rupture entraînant la réapparition des réactions caractéristiques de la phase d'alarme tout en les rendant irréversibles sans traitement approprié ;
4. la phase d'épuisement : les défenses psychologiques du patient sont dérégées, il se rend donc émotionnellement invalide et vit dans une perpétuelle angoisse.

2.5.3 Trois formes d'épuisement professionnel ou davantage

D'après Christine Färber dans une publication de 2000^[118], les individus ne sont plus atteints par la forme traditionnelle du syndrome d'épuisement professionnel, celle dans laquelle la poursuite utopique de buts élevés socialement significatifs se heurtait à la résistance d'un environnement de travail qui anéantit les espoirs professionnels : « le syndrome d'épuisement professionnel qui prévaut aujourd'hui est marqué par le fait que les individus ont une multitude d'obligations, des pressions externes croissantes, des exigences grandissantes de la part des autres, une limitation des possibilités de s'engager et des salaires qui ne compensent que partiellement les efforts fournis. »^[119].

Il existerait donc trois espèces d'épuisement professionnel :

1. le *burnout-épuisement* dans lequel l'individu, soit abandonne, soit fait parfaitement son travail, mais se trouve confronté à trop de stress et à trop peu de gratifications^[120] ;
2. le *burnout classique* ou *frénétique* dans lequel l'individu travaille de plus en plus dur, jusqu'à l'épuisement, à la poursuite de gratifications ou d'accomplissement pour compenser l'étendue du stress ressenti^[121] ;

3. le *burnout néfaste* contraste lui avec les deux précédents. Il apparaît non pas à cause de tensions excessives, mais à cause de conditions de travail monotones et peu stimulantes^[122].

C'est donc une erreur de considérer le syndrome d'épuisement professionnel sous une seule forme. Les recherches sur les liens entre justice perçue et syndrome d'épuisement professionnel apportent indirectement appui à cette hypothèse^[123]. Par exemple, le fait de trouver des degrés élevés de *burnout* à la fois chez les médecins qui jugent trop fort leur investissement auprès des patients et chez des médecins qui le jugent trop faible^[n 9] corrobore bien l'idée que le syndrome d'épuisement professionnel est multiforme^{[124],[125]}. Il est difficilement concevable que les surinvestisseurs et les sous-investisseurs ressentent le même type d'épuisement professionnel. C'est un enjeu des travaux actuels que d'identifier les états et processus qui contribuent aux diverses formes du syndrome d'épuisement professionnel.

Selon l'Institut national de recherche et de sécurité, un tiers des travailleurs européens se plaignent de problèmes de santé liés à un travail stressant. D'après l'Organisation mondiale de la santé, les trois pays où les dépressions liées au travail étaient les plus nombreuses en 2010^[n 10] sont :

1. les États-Unis,
2. l'Ukraine,
3. la France.

Ce phénomène a d'abord été repéré dans des professions d'aide, de soins^[126] ou de formation^[127]. Une étude réalisée en France estime en effet que le coût direct et indirect du stress peut être évalué entre 830 000 000 € et 1 656 000 000 € par an, ce qui équivaut à 10 à 20 % du budget de la branche accidents du travail / maladies professionnelles de la Sécurité sociale^[128].

2.6 Une pathologie de civilisation

Le burn-out peut être regardé comme une pathologie de civilisation, c'est-à-dire un trouble miroir qui reflète certains aspects sombres de l'organisation sociale contemporaine, notamment le culte de la performance et de l'urgence, la concurrence exacerbée ou encore la généralisation des méthodes d'évaluation^{[129],[130]}. Dans *Global burn-out*, le philosophe Pascal Chabot analyse la manière dont le technocapitalisme et son désir de « progrès utile » peut avoir un impact nocif sur les psychismes humains, et propose de développer plutôt un progrès « subtil »^[131].

Malgré son succès médiatique et sa popularité auprès du grand public, le syndrome d'épuisement professionnel n'est pas reconnu comme un trouble à part entière dans les classifications nosologiques internationales de référence comme la CIM-10 ou le DSM-5^[132]. Il n'existe

pas à l'heure actuelle de critères communément acceptés au sein du monde médical pour le diagnostiquer^[133].

Un nombre grandissant d'études suggère que le burnout ne serait ni plus ni moins qu'un syndrome dépressif secondaire à un stress professionnel chronique^[134].

3 Causes

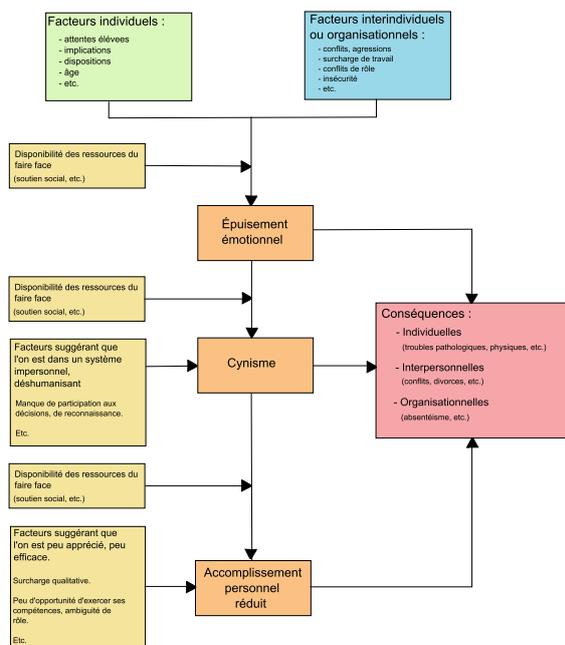


Schéma 2 : Causes d'épuisement professionnel d'après le modèle de recherche de Carol Cordes et Thomas Dougherty^[135]

Les variables génératrices du syndrome d'épuisement professionnel se situent schématiquement à trois niveaux : organisationnel, interindividuel et intraindividuel. Il est à noter que le rôle des technologies de l'information et de la communication (TIC) est de plus en plus discuté par les sociologues. En effet, leur évolution pourrait contribuer au mélange des plages de travail et de repos (phénomène de *weisure* = *work* + *leisure*), conduisant ainsi à un enchaînement ininterrompu des causes sous-citées.

3.1 Organisationnelles

Au niveau organisationnel, on étudie l'influence du contenu de l'activité et celle du contexte dans lequel elle se déroule.

La surcharge de travail, le rythme des tâches à effectuer, la pression du temps, les horaires longs, imprévisibles, un travail monotone, peu stimulant, avec des procédures standardisées, sont des exemples de variables reflétant le contenu de l'activité^[136]. Un des processus majeurs qui sous-tend leur lien avec le syndrome d'épuisement professionnel est l'impossibilité de contrôler son

activité^[137]. Mais les chercheurs se sont sans doute plus intéressés au contexte du travail. Des rôles mal définis, contradictoires, l'isolement et le manque de soutien social, le conflit entre vie familiale et vie professionnelle, l'insécurité, sont corrélés avec une ou plusieurs dimensions du syndrome d'épuisement professionnel^[138]. Les formes et les menaces nouvelles du travail^[n 11] sont de plus en plus prises en compte. Cependant, les variables étudiées se situent plus à un niveau micro-organisationnel ou microsocioal^[n 12], au détriment des analyses macro-organisationnelles ou macrosociales, qui prennent en compte la structure de l'institution, l'organisation hiérarchique, le style de management, etc. Cette orientation s'explique de deux façons. D'abord, les travaux sont dominés par des théories locales, qui cherchent à expliquer un nombre restreint de phénomènes avec un nombre limité de variables, plus faciles à opérationnaliser et à étudier^[139]. Ensuite, les entreprises montrent peu d'empressement à laisser le chercheur s'interroger sur l'influence du mode de management sur la santé des employés. Certaines entreprises prônent même la gestion des ressources humaines par le stress^[140].

3.2 Interindividuelles

À ce niveau, c'est principalement l'effet de relations déséquilibrées, injustes, des conflits^[n 13], mais aussi du soutien social ou de son absence qui est étudié^[141]. Étant donné le nombre élevé des emplois de services où les relations avec autrui sont capitales, ces variables sont importantes. La théorie de l'équité, celles du support social et de l'affiliation fournissent à ce niveau des grilles de lecture pertinentes^[142].

3.3 Intra-individuelles

Les chercheurs déploient beaucoup d'efforts pour identifier la part des variables de personnalité, ce qui tend à particulariser le syndrome d'épuisement professionnel et risque d'en faire un problème à particulariser et à traiter individuellement, en rejetant ses causes organisationnelles et sa dimension sociale et collective^[143]. Ceci s'explique en partie par l'influence qu'exerce actuellement le modèle transactionnel de Lazarus et Folkman^[144]. D'après ce modèle, les caractéristiques individuelles jouent un rôle essentiel dans l'émergence de la réaction de stress. L'évaluation d'un stresser (comme une tâche supplémentaire à réaliser, des horaires de travail qui changent, une organisation de travail différente, etc.) varie d'un individu à l'autre. Certains peuvent y voir un défi permettant d'exercer leurs compétences, d'autres ne retiennent que la menace. En outre, les caractéristiques individuelles agissent sur les capacités de faire face à ces exigences, sur les ressources que l'individu cherche à mobiliser. Certains se sentent plus aptes que d'autres à contrôler la situation, à mobiliser le soutien de leurs collègues et à utiliser ce support efficacement.

Au niveau individuel, on s'intéresse aussi à la sphère **attitudinale**, notamment aux attentes des individus, ou à l'écart entre attentes et réalité de travail^[145]. Les variables **sociodémographiques** sont également prises en compte, lorsqu'on étudie les différences entre hommes et femmes, l'influence de l'âge, du sexe ou du statut matrimonial^[146]. Il va sans dire que, quel que soit le niveau d'analyse, on recherche les facteurs qui déclenchent le processus de *burnout*, mais aussi ceux qui freinent sa progression. Les ressources disponibles ralentissent l'évolution du processus.

4 Manifestations et conséquences

Wilmar Schaufeli et Dirk Enzmann^[147] dressent la liste des symptômes du syndrome d'épuisement professionnel. Ils en dénombrent cent-trente-deux, mais préviennent qu'en réalité, « la plupart de ces symptômes proviennent d'observations cliniques incontrôlées ou d'interviews analysées de façon impressionniste et non-spécifiée plutôt que d'études quantitatives conçues rigoureusement et conduites précisément. » Autrement dit, nombre de ces symptômes ont été repérés quand ont démarré les premières recherches. La liste des symptômes mis à jour par des **études empiriques** solides est allongée du fait de l'existence de plusieurs formes d'épuisement professionnel^[148], chacune pouvant s'exprimer à travers des manifestations spécifiques. De plus, le syndrome d'épuisement professionnel étant un processus, il est susceptible de s'exprimer différemment au cours de son **développement** chez le même individu, selon sa phase d'évolution. Il n'est pas toujours aisé de séparer clairement les symptômes et les conséquences du syndrome d'épuisement professionnel^[149].

Certains auteurs emploient l'expression « symptômes du *burnout* » pour faire référence aux trois dimensions du MBI : l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel réduit^{[150],[151],[152]}. Mais Arie Shirom considère que l'accomplissement personnel est une conséquence du syndrome d'épuisement professionnel^[153]. Pour Wilmar Schaufeli par contre, « faire une distinction entre symptômes et conséquences du *burnout* revient à dresser une ligne arbitraire^[154]. »

La **classification** de Carol Cordes et Thomas Dougherty distingue cinq catégories :

1. Physique
2. Émotionnelle
3. Interpersonnelle
4. Attitudinale
5. Comportementale

Elles s'observent au niveau de l'individu, des interactions sociales et de l'organisation du travail^[155].

4.1 Physiques et émotionnelles

Les atteintes psychologiques et physiques montrent à quel point le syndrome d'épuisement professionnel peut être destructeur^[156]. Le sentiment de fatigue, d'épuisement, de sensation d'être « vidé », est le symptôme le plus typique^{[157],[158]}. Les individus atteints d'un degré élevé d'épuisement professionnel ont davantage de **troubles du sommeil** et une plus grande fatigue au réveil^[159]. La fatigue liée au syndrome d'épuisement professionnel n'est pas celle que l'on éprouve temporairement et qui disparaît après une période de repos. Il s'agit d'une fatigue chronique^[160].

Le syndrome d'épuisement professionnel se manifeste aussi par des troubles somatiques. Une étude longitudinale menée par Jacob Wolpin auprès de deux cent quarante-cinq **enseignants canadiens** montre que l'apparition des symptômes somatiques ne peut être prédite qu'un an après l'apparition du syndrome lui-même^[161]. Arie Shirom trouve des résultats semblables auprès d'**enseignants israéliens**^[162].

Le syndrome d'épuisement professionnel est associé à des douleurs ou plaintes symptomatiques tels que :

- maux de ventre,
- douleurs musculo-squelettiques, en particulier le mal de dos,
- désordres psychosomatiques tels qu'ulcères et troubles gastro-intestinaux dans certains cas^[163],
- manifestations classiques du stress associées à des manifestations de transpiration ou d'angoisse, etc.,
- réduction des **défenses immunitaires**^{[164],[165]},
- suivis de **rhume prolongé**^{[166],[167]}.

Des patients atteints d'épuisement professionnel ont, par rapport à un groupe contrôle, un rythme cardiaque plus élevé au repos^[168]. Des études longitudinales signalent, chez ceux qui ont un syndrome d'épuisement professionnel aigu, une élévation du niveau de **cholestérol**, de **triglycéride**, de l'**acide urique** et des anomalies de l'**électrocardiogramme**^[169]. Le syndrome d'épuisement professionnel est associé à des taux de cortisol plus élevé durant la journée de travail^[170]. Il provoque aussi des inflammations conduisant à l'**athérome**^[171]. Il peut conduire également au **diabète de type 2**^[172]. Ces modifications **biochimiques** exposent à des risques **cardiovasculaires**^[173].

4.2 Attitudinales et comportementales

Les manifestations comportementales du syndrome d'épuisement professionnel sont variées. On les observe tant au niveau de l'individu, de ses relations, que de l'environnement de travail.



L'enseignement est une profession touchée par le syndrome d'épuisement professionnel.

4.2.1 Au niveau de l'individu

Si le syndrome d'épuisement professionnel s'accompagne, dans sa phase préliminaire, d'une période de grande activité, avec éventuellement des pratiques sportives, il est associé à une mauvaise hygiène de vie^{[174],[175],[176]}. Dans une recherche menée auprès de médecins français^[177], Susan Jackson a découvert un lien significatif entre l'épuisement émotionnel et la consommation d'alcool. La même association est observée auprès de groupes professionnels variés, comme des dentistes^[178], des employés de services sociaux^[179] ou des opérateurs de transit urbain^[180].

Plus généralement, on trouve une diminution des ressources psychologiques^[181] :

- chute de l'estime de soi ;
- état de tristesse ;
- désespoir ;
- anxiété^[182].

Blake Ashforth montre auprès de managers d'un service social que l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation sont suivis d'un sentiment d'impuissance. Des troubles cognitifs font également partie de ces manifestations^[183].

4.2.2 Au niveau de la vie privée

Les effets du syndrome d'épuisement professionnel débordent sur la vie privée. Contredisant l'idée que travail et vie privée sont des sphères séparées et autonomes, ce syndrome a des répercussions sur la sphère familiale et plus généralement sociale. Dans ses premiers comptes-rendus d'observation^[184], Christina Maslach note que le syndrome d'épuisement professionnel engendre des divorces. Au sein du couple, l'épuisement professionnel du mari, provoqué par des menaces de restructuration et de réduction d'effectifs, a un effet direct sur les tensions avec

son épouse et accroît les comportements et attitudes négatives envers elle^[185]. Dans une étude menée auprès de cent quarante-deux couples^[186], Ayala Pines et Christina Maslach trouvent que non seulement ceux atteints d'épuisement professionnel tendent à s'isoler de leurs amis, mais leur conjoint indique qu'ils ou elles se comportent avec leurs enfants de façon « professionnelle ».

Lors d'une étude poussée sur mille huit cent cinquante cas de syndrome d'épuisement professionnel avérés, Yeor Etzion révèle un taux « anormalement inquiétant » de suicide chez les personnes atteintes de ce syndrome^[187].

4.2.3 Au niveau du travail

Le syndrome d'épuisement professionnel contribue à augmenter l'insatisfaction au travail^[188] et à diminuer l'engagement^{[189],[190]}. Des études longitudinales révèlent que les personnes atteintes d'épuisement professionnel sont moins impliquées et ont davantage l'intention de quitter leurs emplois que les autres^{[191],[192]}. Chez des enseignants suivis plusieurs mois, l'épuisement émotionnel mesuré par le MBI prédit non seulement les intentions de quitter le travail, mais aussi le fait de le quitter effectivement^[193].

Le syndrome d'épuisement professionnel contribue à la détérioration des relations entre collègues, mais aussi avec les clients, élèves et patients. Les médecins à l'épuisement professionnel élevé répondent moins aux questions des patients, les négligent davantage (ils ne discutent pas des différentes options de traitement par exemple), et commettent des erreurs qu'on ne peut attribuer à leurs manques de connaissances ou d'expérience^[194].

Prendre une décision s'avère coûteux pour l'individu épuisé émotionnellement. La dépersonnalisation ou le cynisme conduisent à prendre des décisions plus impersonnelles, voire stigmatisantes. Jacques Languirand a mené des recherches afin de tester explicitement l'impact du syndrome d'épuisement professionnel sur les prises de décisions. Les hypothèses ont été testées à partir de situations simulées où les participants devaient réagir à un cas fictif de client ou de patient. Minirth montre que des travailleurs sociaux d'un service de protection de l'enfance, face au cas d'un enfant en danger, prennent des décisions plus rapidement, et y restent fermement attachés s'ils ressentent de l'épuisement professionnel. Il montre également que des médecins généralistes qui ont un degré élevé d'épuisement émotionnel prennent, vis-à-vis d'une patiente, des décisions moins coûteuses en temps, en énergie et en investissements futurs. Ce phénomène est d'autant plus accentué que cette patiente est non compliant^[195], ainsi « Le *burnout* définit une véritable pathologie sociale et nous avertit des dangers qui guettent le monde du travail »^[196].

5 Dans la culture

Le *burnout* est le sujet de plusieurs films.

Le documentaire *Harcèlements*, de Bernard Cazedepats, date de 2002. Plusieurs longs métrages abordent également le thème : *Ils ne mouraient pas tous, mais tous étaient frappés*, de Marc-Antoine Roudil et Sophie Bruneau en 2005, *Le Couperet*, de Costa-Gavras (2005), *L'Emploi du temps*, de Laurent Cantet (2001) ou encore, dans une moindre mesure, *Violence des échanges en milieu tempéré*, de Jean-Marc Moutout en 2004.

Dans les années 2000 les documentaires sur le sujet se multiplient : *J'ai (très) mal au travail : stress, harcèlement, violences* de Jean-Michel Carré en 2007 ou *Le salaire de la souffrance : harcèlement moral au travail* réalisé par Marie-Christine Gambart en 2001, et *Travailler à en mourir* de Paul Moreira (2007).

Enfin, l'Institut national de recherche et de sécurité (acronyme : « INRS ») a réalisé des films de sensibilisation : *Le stress au travail, c'est un problème de défaillance individuelle*, *Un peu de stress, ça ne peut pas faire de mal* et *Contre le stress on ne peut rien*^[197].

6 Notes et références

6.1 Notes

- [1] L'auteur s'exprimant en français — qui n'est pas sa langue maternelle — a utilisé le mot « désuète » en voulant probablement dire « ténue ».
- [2] Médecins, infirmier(e)s, etc.
- [3] Services sociaux, santé, enseignement, etc.
- [4] Élèves, patients, clients, etc.
- [5] Estime de soi, auto-efficacité, etc.
- [6] Soutien reçu de la part des collègues, de la hiérarchie, etc.
- [7] Puisque ses attentes, sa formation, sont relativement inadaptées.
- [8] Lazarus et Folkman écrivent que le *coping* est « l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux, constamment changeants, permettant de gérer les exigences externes ou internes - spécifiques à une situation - qui entament ou excèdent les ressources d'une personne » (*Stress, Appraisal, and Coping*, p. 94).
- [9] Par rapport à ceux qui l'estiment équilibré.
- [10] Consommation élevée d'antidépresseurs, etc.
- [11] Restructurations, délocalisations, réductions d'effectifs, surveillance électronique des employés, télétravail, etc.
- [12] Du rapport direct entre l'individu et son environnement.
- [13] Harcèlement, agressions, violence, etc.

6.2 Références

- [1] L'épuisement professionnel : « la brûlure interne », p. 142.
- [2] « Le burn out ne sera pas reconnu comme une maladie professionnelle », sur *lefigaro.fr*, 22 juillet 2015 (consulté le 22 juillet 2015)
- [3] (en) Wilmar Schaufeli, Dirk Enzmann, *The Burnout Companion to Study and Research : A Critical Analysis*, London, UK, Taylor & Francis, 1998
- [4] (fr) « Benoît Hamon veut la reconnaissance du burn-out : pourquoi ça coince ? », sur *L'Obs* (consulté le 3 mars 2016)
- [5] *Burn Out : Quand le travail rend malade*, p. 7.
- [6] *Journal of Social Issues*, p. 159-165.
- [7] *Burnout : The High Cost of High Achievement*, p. 198.
- [8] *swissburnout.ch*.
- [9] *Journal of Social Issues*, p. 160.
- [10] *Burnout : The High Cost of High Achievement*, p. 14-15.
- [11] *Psychologie de l'identité*, p. 17-32.
- [12] *Banishing Burnout*, p. 148.
- [13] *Burnout : The High Cost of High Achievement*, p. 145.
- [14] *tsr.ch*.
- [15] *Les états d'épuisement*, p. 2675-2681
- [16] *A syndrom produced by divers noucouous agents*, vol. 138
- [17] *Voodoo death*, vol. 44
- [18] *Professional Burnout : Recent Developments in Theory and Research*, p. 171-175.
- [19] *Dehumanisation of Humanity*, p. 210-214.
- [20] *From Detached Concern to Empathy*, p. 45-47.
- [21] *L'objectivation perceptive : Méthode et théorie*, p. 125-132.
- [22] *Canvassing for Peace. A manual for volunteers*, p. 17-31.
- [23] *Vaincre l'épuisement professionnel*, p. 198-232.
- [24] *Burn-out : L'épuisement professionnel*, p. 14-52.
- [25] *Burnout : The High Cost of High Achievement*, p. 87-102.
- [26] *Stress and Strain in Organizations*, p. 45-58.
- [27] *Jobwechsel*, p. 50-80.
- [28] *Journal of Social Issues*, p. 162-165.
- [29] *Professional Burnout : Recent Developments in Theory and Research*, p. 297-301.
- [30] *Quand le corps dit non*, p. 14.
- [31] L'épuisement professionnel : « la brûlure interne », p. 48-75.

- [32] Journal of Social Issues, p. 159.
- [33] Psychologie de l'identité, p. 54-65.
- [34] Professional Burnout : Recent Developments in Theory and Research, p. 65-67.
- [35] Burnout : Summary and Future Research, p. 5-28.
- [36] Career Ladders of Mental Health Professionals, p. 12-18.
- [37] Professional Burnout : Recent Developments in Theory and Research, p. 64.
- [38] Maslach Burnout Inventory Manual.
- [39] Histoire de la psychologie, p. 92.
- [40] Maslach Burnout Inventory Manual, p. 35.
- [41] Professional Burnout : Recent Developments in Theory and Research, p. 293-297.
- [42] Professional Burnout : Recent Developments in Theory and Research, p. 65.
- [43] The Anatomy of Mediation, p. 137-139.
- [44] Le burnout, p. 124-136.
- [45] La gestion des ressources humaines, p. 685-701.
- [46] Maslach Burnout Inventory Manual, p. 25.
- [47] Maslach Burnout Inventory Manual, p. 5.
- [48] Burn-out : L'épuisement professionnel, p. 118.
- [49] Dehumanisation of Humanity, p. 5-18.
- [50] Psychologie de l'identité, p. 9-10.
- [51] Jocks and Burnouts, p. 24-25.
- [52] Psychologie de l'identité, p. 145-149.
- [53] Professional Burnout : Recent Developments in Theory and Research, p. 182-184.
- [54] Maslach Burnout Inventory Manual, p. 36-37.
- [55] Histoire de la psychologie, p. 105.
- [56] Histoire de la psychologie, p. 97.
- [57] Histoire de la psychologie, p. 99.
- [58] Professional Burnout in Human Service Organizations, p. 48-67.
- [59] Staff Burnout, p. 7-54.
- [60] Psychologie de l'identité, p. 159-162.
- [61] Beyond Burnout, p. 218-227.
- [62] psychologyinspain.com.
- [63] coping.org.
- [64] Professional Burnout in Human Service Organizations, p. 147.
- [65] Projektmanagement. Planung und Kontrolltechniken, p. 145-168.
- [66] Le burnout, p. 202-207.
- [67] Career Burnout, p. 35.
- [68] Couple Burnout, p. 132.
- [69] Career Burnout, p. 219.
- [70] Couple Burnout, p. 17-25.
- [71] Career Burnout, p. 144-165.
- [72] Burnout : The High Cost of High Achievement, p. 173.
- [73] Professional Burnout in Human Service Organizations, p. 204.
- [74] Le burnout, p. 48.
- [75] Career Ladders of Mental Health Professionals, p. 15-22.
- [76] Understanding and Preventing Teacher Burnout, p. 277.
- [77] Health Workers and Aids, p. 376.
- [78] Managerial criteria of successful small business, p. 19.
- [79] Career Burnout, p. 42.
- [80] Stress and Strain in Organizations, p. 170.
- [81] Psychologie de l'identité, p. 104.
- [82] Organizational Diagnosis and Assessment, p. 54.
- [83] La gestion des ressources humaines, p. 692.
- [84] Maslach Burnout Inventory Manual, p. 5-8.
- [85] The Burnout Companion To Study And Practice, p. 17-19.
- [86] (en) Nyklíček I, Pop VJ, « Past and familial depression predict current symptoms of professional burnout », *J Affect Disord*, vol. 88, n° 1, 2005, p. 63-8. (PMID 16054229)
- [87] (en) Ahola K, Honkonen T, Isometsä E, Kalimo R, Nykyri E, Aromaa A, Lönnqvist J, « The relationship between job-related burnout and depressive disorders--results from the Finnish Health 2000 Study », *J Affect Disord*, vol. 88, n° 1, 2005, p. 55-62. (PMID 16038984)
- [88] (en) Bender A, Farvolden P, « Depression and the workplace : a progress report », *Curr Psychiatry Rep*, vol. 10, n° 1, 2008, p. 73-9. (PMID 18269898)
- [89] (en) Bianchi R, Boffy C, Hingray C, Truchot D, Laurent E, « Comparative symptomatology of burnout and depression », *J Health Psychol*, vol. 18, n° 6, 2013, p. 782-7. (PMID 23520355, DOI 10.1177/1359105313481079)
- [90] Professional Burnout in Human Service Organizations, p. 138-205.
- [91] Managerial criteria of successful small business, p. 22-35.
- [92] The Burnout Companion To Study And Practice, p. 25-32.

- [93] Histoire de la psychologie, p. 91.
- [94] Méthodes, évaluation et recherche en psychologie clinique, p. 52-54.
- [95] Stress, souffrance et violence en milieu hospitalier, p. 5-6.
- [96] Opgebrand : Over de achtergronden van werkstress, p. 146-153.
- [97] Maslach Burnout Inventory Manual, p. 34-40.
- [98] Burnout erfolgreich vermeiden, p. 54-68.
- [99] Burnout erfolgreich vermeiden, p. 90.
- [100] (en) Bianchi, R., Truchot, D., Laurent, E., Brisson, R., & Schonfeld, I. S. (2014). Is burnout solely job-related? A critical comment. *Scandinavian Journal of Psychology*, 55(4), 357-361.
- [101] (en) Hallsten L, Josephson M. & Torgén M. (2005) « Performance-based self-esteem : A driving force in burnout processes and its assessment » (Report n° 2005 :4). Stockholm, Sweden : National Institute for Working Life.
- [102] L'épuisement professionnel : « la brûlure interne », p. 89-114.
- [103] Journal of Social Issues, p. 161-162.
- [104] Canvassing for Peace. A manual for volunteers, p. 57-60.
- [105] Burnout erfolgreich vermeiden, p. 124-168.
- [106] Staff Burnout, p. 154-165.
- [107] Vaincre l'épuisement professionnel, p. 55-74.
- [108] Stress, Appraisal, and Coping, p. 98-124.
- [109] Jobwechsel, p. 84-86.
- [110] Burn Out : Quand le travail rend malade, p. 115-124.
- [111] Understanding and Preventing Teacher Burnout, p. 145-152.
- [112] Journal of Healthcare Management, p. 173-187.
- [113] Evolution of Social Organisation & Visua, p. 22-35.
- [114] Burn-out : le détecter et le prévenir, p. 15-28.
- [115] Le *burn-out* du soignant, p. 145-174.
- [116] *Burn-out* et stress post-traumatique, p. 124-145.
- [117] Histoire de la psychologie, p. 101-102.
- [118] Jobwechsel, p. 99-102.
- [119] Jobwechsel, p. 17.
- [120] From Detached Concern to Empathy, p. 34-37.
- [121] Burnout : Summary and Future Research, p. 33-40.
- [122] Organizational Diagnosis and Assessment, p. 254-268.
- [123] Méthodes, évaluation et recherche en psychologie clinique, p. 104-124.
- [124] Le Burnout- Crise Ou Chance ?, p. 46-74.
- [125] Vaincre le Burnout, p. 18-24.
- [126] Éric Galam, L'erreur médicale, le burn-out et le soignant : De la seconde victime au premier acteur, Springer Verlag, 2012, 328 p. (OCLC 760976453)
- [127] travail-solidarite.gouv.fr.
- [128] inrs.fr.
- [129] (en) Erin Callan, « Is There Life After Work ? », *The New York Times*, 9 mars 2013 (lire en ligne)
- [130] (en) Ariana Huffington, « Burnout : The Disease of Our Civilization », *The Huffington Post*, 28 août 2013 (lire en ligne)
- [131] Pascal Chabot, *Global burn-out*, Paris, PUF, 2013. (OCLC 850560880)
- [132] Cléa Fabre, « Tous touchés par le mal du siècle », *Le Matin*, 15 octobre 2013 (lire en ligne)
- [133] (en)(de) Thalhammer M, Paulitsch K, « Burnout – eine sinnvolle Diagnose ? Kritische Überlegungen zu einem populären Begriff [Burnout : a useful diagnosis ?] », *Neuropsychiatr*, vol. [Epub ahead of print], 20 mai 2014 (PMID 24841902)
- [134] (en) Kirsi Ahola, « Relationship between burnout and depressive symptoms : A study using the person-centred approach », *Burnout Research*, n° 1, 2014, p. 29-37
- [135] Academy of Management Review, p. 633.
- [136] Health Workers and Aids, p. 7-22.
- [137] Quand le corps dit non, p. 47-68.
- [138] Understanding and Preventing Teacher Burnout, p. 180-186.
- [139] Burn-out : le détecter et le prévenir, p. 95-98.
- [140] Academy of Management Review, p. 622-629
- [141] Individualismus der modernen Zeit, p. 122-123.
- [142] Guide des sciences expérimentales. Méthodes et démarches, p. 180-182.
- [143] Burn-out et stress post-traumatique, p. 45-58.
- [144] Stress, Appraisal, and Coping, p. 338-358.
- [145] Individualismus der modernen Zeit, p. 45-58.
- [146] Guide des sciences expérimentales. Méthodes et démarches, p. 192-196.
- [147] The Burnout Companion To Study And Practice, p. 80-95.
- [148] L'objectivation perceptive : Méthode et théorie, p. 80-87.
- [149] Jocks and Burnouts, p. 147-168.
- [150] Le Burnout- Crise Ou Chance ?, p. 142-148.

- [151] Burn-out : le détecter et le prévenir, p. 89-97.
- [152] Maslach Burnout Inventory Manual, p. 17.
- [153] Stress and Strain in Organizations, p. 60-64.
- [154] Opgebrand : Over de achtergronden van werkstress, p. 94.
- [155] Academy of Management Review, p. 639-644.
- [156] Vaincre le Burnout, p. 58-71.
- [157] Prediction of Burnout, p. 82-87.
- [158] Stress and Strain in Organizations, p. 170-175.
- [159] Das Burnout-Syndrom, p. 99-108.
- [160] Adrenal Fatigue, p. 274-277.
- [161] Human Relations, p. 193-195.
- [162] Organizational Diagnosis and Assessment, p. 345-352.
- [163] Projektmanagement. Planung und Kontrolltechniken, p. 80-85.
- [164] International Review of Industrial and Organizational Psychology, p. 218-222.
- [165] Simulation Modeling And Analysis With Arena, p. 347-358.
- [166] Historical and Current Perspectives on Stress and Health, p. 145-148.
- [167] Occupational Stress, p. 258-260.
- [168] Das Burnout-Syndrom, p. 122-134.
- [169] Stress and Strain in Organizations, p. 204-215.
- [170] Simulation Modeling And Analysis With Arena, p. 288-292.
- [171] International Review of Industrial and Organizational Psychology, p. 225-226.
- [172] Organizational Diagnosis and Assessment, p. 158.
- [173] Historical and Current Perspectives on Stress and Health, p. 153-165.
- [174] L'Internationalisme scientifique sciences pures et lettres, p. 53-55.
- [175] Projektmanagement. Planung und Kontrolltechniken, p. 100-103.
- [176] Simulation Modeling And Analysis With Arena, p. 299-307.
- [177] Troubles fonctionnels et somatisation, p. 17-38.
- [178] L'Internationalisme scientifique sciences pures et lettres, p. 50-52.
- [179] Simulation Modeling And Analysis With Arena, p. 308-314.
- [180] Projektmanagement. Planung und Kontrolltechniken, p. 17-25.
- [181] Psychologie de l'identité, p. 128-132.
- [182] Sozialpsychologie der Partnerschaft, p. 33-34.
- [183] Role Transitions in Organizational Life, p. 48-97.
- [184] Psychology for Our Times, p. 247-284.
- [185] Couple Burnout, p. 25-39.
- [186] Experiencing Social Psychology, p. 258-301.
- [187] Managerial criteria of successful small business, p. 44-47.
- [188] Human Relations, p. 205-206.
- [189] Burnout erfolgreich vermeiden, p. 148-152.
- [190] Projektmanagement. Planung und Kontrolltechniken, p. 48-65.
- [191] Psychology, p. 574-603.
- [192] The Sociology of Cities, p. 325-387
- [193] La gestion des ressources humaines, p. 545-562.
- [194] L'erreur médicale, p. 148-184.
- [195] Vaincre le Burnout, p. 154-168
- [196] La gestion des ressources humaines, p. 682
- [197] inrs.fr.

7 Voir aussi

7.1 Bibliographie

7.1.1 Anglophone

- Carol Cordes, Thomas Dougherty, Academy of Management Review, vol. 18 : *integration of research on job burnout*, 1993 [détail des éditions] 
- James L. Wilson, Adrenal Fatigue : The 21st Century Stress Syndrome [détail des éditions] 
- Sam Kagel, Kathy Kelly, The Anatomy of Mediation : What Makes It Work [détail des éditions] 
- Michael Leiter, Christina Maslach, Banishing Burnout : Six Strategies for Improving Your Relationship with Work [détail des éditions] 
- Cary Cherniss, Beyond Burnout : Helping Teachers, Nurses, Therapists and Lawyers Recover From Stress and Disillusionment [détail des éditions] 
- Wilmar Schaufeli, Dirk Enzmann, The Burnout Companion To Study And Practice : A Critical Analysis [détail des éditions] 
- Henri Abelson, Philip Zimbardo, Canvassing for Peace. A manual for volunteers [détail des éditions] 

- Elliot Aronson, Ayala Pines, Career Burnout : Causes and Cures [détail des éditions] 
- Alan Hartman, Baron Perlman, Career Ladders of Mental Health Professionals. [détail des éditions] 
- Ayala Pines, Couple Burnout : Causes and Cures [détail des éditions] 
- Munayem Mayenin, Dehumanisation of Humanity [détail des éditions] 
- John Crook, Evolution of Social Organisation & Visual [détail des éditions] 
- Ayala Pines, Christina Maslach, Experiencing Social Psychology : Readings and Projects [détail des éditions] 
- Jodi Halpern, From Detached Concern to Empathy : Humanizing Medical Practice [détail des éditions] 
- David Miller, Health Workers and Aids : Research, Intervention and Current Issues in Burnout and Response [détail des éditions] 
- Herbert J. Freudenberger, Geraldine Richelson, Burnout : The High Cost of High Achievement [détail des éditions] 
- Collectif de chercheurs en psychologie, Historical and Current Perspectives on Stress and Health, vol. 2 [détail des éditions] 
- Jacob Wolpin, Human Relations, vol. 44, t. 2 : *Is Job Satisfaction an Antecedent or a Consequence of Psychological Burnout ?*, 1991 [détail des éditions] 
- Collectif de chercheurs en psychologie, International Review of Industrial and Organizational Psychology, 2005, vol. 20 [détail des éditions] 
- Penelope Eckert, Jocks and Burnouts : Social Categories and Identity in the High School [détail des éditions] 
- Yeor Etzion, Managerial criteria of successful small business [détail des éditions] 
- Susan Jackson, Michael Leiter, Christina Maslach, Maslach Burnout Inventory Manual [détail des éditions] 
- Donna McNeese Smith, Margaret Nazarey, Journal of Healthcare Management, vol. 46 : *A Nursing Shortage : Building Organizational Commitment among Nurses / Practitioner Application*, 2001 [détail des éditions] 
- Collectif de chercheurs en psychologie, Occupational Stress [détail des éditions] 
- Michael Harrison, Arie Shirom, Organizational Diagnosis and Assessment : Bridging Theory and Practice [détail des éditions] 
- Cary Cherniss, Professional Burnout in Human Service Organizations [détail des éditions] 
- Wilmar Schaufeli, Christina Maslach, T. Marek, Professional Burnout : Recent Developments in Theory and Research [détail des éditions] 
- Carol Tavris, Carole Wade, Psychology, vol. 9 [détail des éditions] 
- Christina Maslach, Philip Zimbardo, Psychology for Our Times [détail des éditions] 
- Blake Ashforth, Role Transitions in Organizational Life : An Identity-based Perspective [détail des éditions] 
- T. Altiok, B. Melamed, Simulation Modeling And Analysis With Arena [détail des éditions] 
- William A. Schwab, The Sociology of Cities [détail des éditions] 
- Herbert J. Freudenberger, Journal of Social Issues, vol. 30 : *Staff burnout.*, 1974 [détail des éditions] 
- Cary Cherniss, Staff Burnout : Job Stress in the Human Services [détail des éditions] 
- Susan Folkman, Richard S. Lazarus, Stress, Appraisal, and Coping [détail des éditions] 
- Arie Shirom, Stress and Strain in Organizations [détail des éditions] 
- Alan Hartman, Baron Perlman, Burnout : Summary and Future Research [détail des éditions] 
- Collectif de chercheurs en psychologie, Understanding and Preventing Teacher Burnout : A Sourcebook of International Research and Practice [détail des éditions] 
- H. Selye, « A syndrom produced by divers nouveaux agents », *Nature*, n° 2, 1936 
- W.B. Cannon, « Voodoo death », *American anthropologist*, 1942 

7.1.2 Francophone

- Bruno Lefebvre, *Le collectif de cadres peut-il prévenir un burn-out ?* Revue SOiNS Cadres, Elsevier Masson, mai 2015 ,
- Bruno Lefebvre, *Comprendre le burn-out, ce mal qui frappe en entreprise* Les Cahiers Lamy du CE, avril 2015 Modèle:Lien en ligne

- Aurélia Dejean de la Bâtie Lamy Santé et sécurité au travail Section VI - *Le burnout* § 1 *Comprendre le burnout* Modèle:Lire en ligne ; §2 *Prévenir le burnout* [lire en ligne]
 - Adrian Burki, Thomas Knapp, Andreas Lüthi, Christina Maslach, Daniel Zanetti, Burn-out : L'épuisement professionnel [détail des éditions]
 - Catherine Vasey, Angelo Vicario, Burn-out : le détecter et le prévenir [détail des éditions]
 - Bruno Lefebvre, Management. Le coin du coach, Le Monde du 24 décembre 2013 (article, cit. Sophie Peters)
 - François Baumann, Burn Out : Quand le travail rend malade [détail des éditions]
 - Abdel-Halim Boudoukha, Burn-out et stress post-traumatique [détail des éditions]
 - O. Andlauer, Étude de la notion de *burn out*, Université de Franche-Comté, 2008, 21 p. (lire en ligne [[PDF]]), p. 21
 - J. Pagé, G. Boisclair, R. Mathieu, Guide des sciences expérimentales. Méthodes et démarches [détail des éditions]
 - Jean-François Braunstein, Evelyne Pewzner, Histoire de la psychologie [détail des éditions]
 - Herbert J. Freudenberger, L'épuisement professionnel : « la brûlure interne » [détail des éditions]
 - Claude Sureau, Dominique Lecourt, Georges David, L'erreur médicale [détail des éditions]
 - H. Eijkman, L'Internationalisme scientifique sciences pures et lettres [détail des éditions]
 - Jean-Pierre Douence, L'objectivation perceptive : Méthode et théorie [détail des éditions]
 - Shimon Dolan, Susan Jackson, Tania Saba, Randall Schuler, La gestion des ressources humaines [détail des éditions]
 - Michel Delbrouck, Jacques Frenette, Silla Consoli, *Le burn-out* du soignant : Le syndrome d'épuisement professionnel [détail des éditions]
 - Elliot Aronson, Ditsa Kafry, Ayala Pines, Le burnout [détail des éditions]
 - Dengel S N, Le Burnout - Crise Ou Chance ? [détail des éditions]
 - Pierre Canoui, Aline Mauranges, Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants : de l'analyse du *burn out* aux réponses, Paris, Éditions Masson, 9 janvier 2002, 240 p., Relié (ISBN 978-2294006296)
 - Hervé Bénony, Khadija Chahraoui, Méthodes, évaluation et recherche en psychologie clinique [détail des éditions]
 - Edmond Marc, Psychologie de l'identité : Soi et le groupe [détail des éditions]
 - Louise Chrétien, Marie-Josée Chrétien, Gabor Maté, Quand le corps dit non : Le stress qui démolit [détail des éditions]
 - Aline Mauranges, Stress, souffrance et violence en milieu hospitalier : Manuel à l'usage des soignants [détail des éditions]
 - Pascal Cathébras, Silla Consoli, Hugues Rousset, Jean-Christophe Weber, Troubles fonctionnels et somatisation : Comment aborder les symptômes médicalement inexplicables [détail des éditions]
 - Jacques Languirand, Vaincre le Burnout [détail des éditions]
 - Patrick Mesters, Suzanne Peters, Vaincre l'épuisement professionnel : Toutes les clés pour comprendre le burn out [détail des éditions]
 - Jean-Pierre Olié et Patrick Légeron, Le burn-out, Paris, coll. « Rapport de l'Académie nationale de médecine », février 2016, 16 p. (lire en ligne [PDF])
 - Claude Veil, Les états d'épuisement, Concours médical, 1959
 - Olivier Berneout, Burn-out, bore-out et RPS : Sortir de l'enfer au travail, Createspace, 2015
 - Didier Truchot, *Epuisement professionnel et burnout : concepts, modèles, interventions*, Dunod, 1ère édition 2004, Nouvelle édition revue et augmentée 2016.
- ### 7.1.3 Germanophone
- Michael Leiter, Christina Maslach, Burnout erfolgreich vermeiden : Sechs Strategien, wie Sie Ihr Verhältnis zur Arbeit verbessern [détail des éditions]
 - Matthias Burisch, Das Burnout-Syndrom : Theorie der inneren Erschöpfung - Zahlreiche Fallbeispiele - Hilfen zur Selbsthilfe [détail des éditions]
 - Georg Simmel, Individualismus der modernen Zeit : und andere soziologische Abhandlungen [détail des éditions]
 - Christine Färber, Jobwechsel [détail des éditions]
 - Wilmar Schaufeli, Opgebrand : Over de achtergronden van werkstress : het burnout-syndroom [détail des éditions]

- Ina Grau, Hans Werner Bierhoff, *Sozialpsychologie der Partnerschaft* [détail des éditions] 
- Felix Ladstätter, *Prediction of Burnout : An Artificial Neural Network Approach* [détail des éditions] 
- Rory Burke, *Projektmanagement. Planung und Kontrolltechniken* [détail des éditions] 
- Petermann, D^r iur. Frank, « Plateforme de dialogue sur l'épuisement professionnel », *zepitt.net*
- (en) James J. Messina, Ph.D. & Constance M. Messina, Ph.D., « Portail consacré au coping », *coping.org*
- Télévision Suisse Romande, « Reportage télévisuel sur des cas concrets », *TSR ingénierie*
- (en) Colegio oficial de psicólogos, « Article sur la prévention du coping du burnout », *Recol Networks, S. A.*

7.2 Articles connexes

- Absentéisme
- Bore out ou syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui
- Code du travail (France)
- Communications unifiées
- Conditions de travail
- Droit du travail en France
- Emploi
- Ergonomie
- Harcèlement
- Harcèlement professionnel
- Karōshi
- Santé
- Santé-Environnement
- Stress
- Stress numérique
- Stressomètre
- Syndicalisme
- Syndrome du bâtiment malsain
- Travail (économie)

-  Portail du travail et des métiers
-  Portail de la médecine
-  Portail de la psychologie
-  Portail de la sociologie

La version du 26 avril 2010 de cet article a été reconnue comme « **article de qualité** », c'est-à-dire qu'elle répond à des critères de qualité concernant le style, la clarté, la pertinence, la citation des sources et l'illustration.

7.3 Liens externes

- (mul) Catégorie Épuisement professionnel de l'annuaire DMOZ
- Institut national de recherche et de sécurité, « Fiches filmographiques de 3 films sur le stress au travail », *inrs.fr*
- Institut national de recherche et de sécurité, « Le stress au travail » [PDF], *inrs.fr*
- Équipe SUMER, « Les expositions aux risques professionnels », *Ministère français du Travail*

8 Sources, contributeurs et licences du texte et de l'image

8.1 Texte

- **Syndrome d'épuisement professionnel** *Source* : https://fr.wikipedia.org/wiki/Syndrome_d'_%C3%A9puisement_professionnel?oldid=126982771 *Contributeurs* : Jerome misc, R, BTH, Plic, Phe, Nnemo, TigH, Phe-bot, Hégésippe Cormier, GL, Thor333, Dfarreny, Erasmus, Mmenal, BrightRaven, YolanC, Gdgourou, DocteurCosmos, Ælfgar, Romanc19s, Inisheer, A3nm, Arnaud.Serander, EyOne, Gzen92, TwoWings, Léna, Coyau, QuoiNonne, RobotQuistnix, Passoa15, Litlok, Ofix, Croquant, Dadu, Archibald Tuttle, Yugiz, Pautard, Esprit Fugace, Yannzgeb, OdIn, MetalGearLiquid, PieRRoBoT, Gemini1980, Ambre Troizat, Captainm, Daniel*D, Thijs !bot, Grook Da Oger, Chaoborus, Bouchecl, Thrain, A2, Jul.H, Kyle the bot, Laurent Nguyen, JAnDbot, BOT-Superzerocool, Manuguf, Épiméthée, Ouicoude, Fidibus, Alchemica, CommonsDelinker, Tejgad, Jordan Girardin, HAF 932, Salebot, Speculos, Stef48, Samsa, Peiom, TXiKiBoT, Nono le petit robot, VolkovBot, Tognopop, Allesholz, Vincent.giersch, AmaraBot, Chicobot, Antimite, BotMultichill, SieBot, Binabik, Victor.gattegno, Olivier Tanguy, Pymouss, Double Vigie, Alecs.bot, Gwelan, Dhatier, Lilyu, Tuantnt, DumZiBoT, Musicaline, Sardur, Orphée, Brageira, Neef, HerculeBot, Dodoïste, Prosopee, SilvonenBot, ZetudBot, Mokshazen, Patrickmesters, Peti610bot, Micthev, Warp3, Micbot, GrouchoBot, Galdrad, Archimëa, ArthurBot, Cantons-de-l'Est, Femmeabc, Amqui, Abracadabra, Xqbot, Johscharwz, Touchatou, Kanabiz, Lomita, TobeBot, Krishna.20, TjBot, Nite, Salsero35, Rehtse, Alois77, Sisqi, ZéroBot, RZ-azmm, WikitanvirBot, Schegin, Symbolium, OrlodrimBot, William Tufts, Rene1596, Éric Messel, FDo64, BonifaceFR, Cateuchariste, Pierrette13, Pangrammegirl, KLBot2, Carla Morales, Lebronj23, Alsun Nada, Dimdle, IloveNIETZSCHEtpt, Wonka 2301, Addbot, Spectreman, Sorbot, ScoopBot, Mathis73, NaggioBot, Do not follow, Emilie 2014, Thierry LE FUR, DEnzmann, Emploi-zen et Anonyme : 60

8.2 Images

- **Fichier:Candle_stump_on_holder.jpg** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/6/68/Candle_stump_on_holder.jpg *Licence* : CC BY 2.0 *Contributeurs* : <http://www.flickr.com/photos/lobsterstew/110692504/> *Artiste d'origine* : J. Samuel Burner
- **Fichier:Causes du burnout.svg** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/3/32/Causes_du_burnout.svg *Licence* : GFDL *Contributeurs* : Création personnelle *Artiste d'origine* : Micthev
- **Fichier:Disambig colour.svg** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/3/3e/Disambig_colour.svg *Licence* : Public domain *Contributeurs* : Travail personnel *Artiste d'origine* : Bub's
- **Fichier:Fairytales bookmark gold.svg** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/6/66/Fairytales_bookmark_gold.svg *Licence* : LGPL *Contributeurs* : File:Fairytales bookmark gold.png (LGPL) *Artiste d'origine* : Caihua + Lilyu for SVG
- **Fichier:Gtk-dialog-info.svg** *Source* : <https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/b/b4/Gtk-dialog-info.svg> *Licence* : LGPL *Contributeurs* : <http://ftp.gnome.org/pub/GNOME/sources/gnome-themes-extras/0.9/gnome-themes-extras-0.9.0.tar.gz> *Artiste d'origine* : David Vignoni
- **Fichier:Icon psycho.svg** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/f/f7/Icon_pscho.svg *Licence* : CC BY-SA 3.0 *Contributeurs* : File:Icon psycho.png and File:Biohazard template.svg *Artiste d'origine* : Reubot
- **Fichier:Kindergarten or Special Education teacher - US Census Bureau.jpg** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/2/2d/Kindergarten_or_Special_Education_teacher_-_US_Census_Bureau.jpg *Licence* : Public domain *Contributeurs* : the U.S. Census Bureau Facts for Feature Photos *Artiste d'origine* : the U.S. Census Bureau
- **Fichier:Main-hattan.jpg** *Source* : <https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/a/ad/Main-hattan.jpg> *Licence* : CC BY-SA 1.0 *Contributeurs* : Photographie personnelle de Olivier2000 prise en août 2004. *Artiste d'origine* : User Olivier2000 on fr.wikipedia
- **Fichier:Maslach Burnout Inventory%27s.svg** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/4/4f/Maslach_Burnout_Inventory%27s.svg *Licence* : GFDL *Contributeurs* : Création personnelle *Artiste d'origine* : Micthev
- **Fichier:Maslach burnout.svg** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/7/79/Maslach_burnout.svg *Licence* : GFDL *Contributeurs* : Création *Artiste d'origine* : Micthev
- **Fichier:Monument au Travail 01.JPG** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/2/2f/Monument_au_Travail_01.JPG *Licence* : CC-BY-SA-3.0 *Contributeurs* : Aucune source lisible par la machine fournie. « Travail personnel » supposé (étant donné la revendication de droit d'auteur). *Artiste d'origine* : Pas d'auteur lisible par la machine identifié. Ben2-commonswiki supposé (étant donné la revendication de droit d'auteur).
- **Fichier:Métier.png** *Source* : <https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/e/ec/M%C3%A9tier.png> *Licence* : CC-BY-SA-3.0 *Contributeurs* : ? *Artiste d'origine* : ?
- **Fichier:Nuvola apps ksig horizonta.png** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/5/58/Nuvola_apps_ksig_horizonta.png *Licence* : LGPL *Contributeurs* : <http://www.icon-king.com> *Artiste d'origine* : David Vignoni
- **Fichier:Seurat Le dormeur.jpg** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/3/36/Seurat_Le_dormeur.jpg *Licence* : Public domain *Contributeurs* : Base Joconde : Accueil - info - photo *Artiste d'origine* : Georges Seurat
- **Fichier:Sociologielogo.png** *Source* : <https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/9/9c/Sociologielogo.png> *Licence* : Public domain *Contributeurs* : Created from Image:Socio_template.gif *Artiste d'origine* : User:Idéalités
- **Fichier:Star of life2.svg** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/5/5b/Star_of_life2.svg *Licence* : Public domain *Contributeurs* : Travail personnel *Artiste d'origine* : Verdy p
- **Fichier:Star of life caution.svg** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/d/d5/Star_of_life_caution.svg *Licence* : LGPL *Contributeurs* : After Staf of life caution.jpg where User:Mike.lifeguard - merged Nuvola apps important yellow.svg and Star of life.svg *Artiste d'origine* :
- Raster version by User:Mike.lifeguard
- **Fichier:Statue of the Tired Man.JPG** *Source* : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/e/ee/Statue_of_the_Tired_Man.JPG *Licence* : Public domain *Contributeurs* : Travail personnel *Artiste d'origine* : User:Burrows

8.3 Licence du contenu

- Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0