

ÉPISODE 2 : RECONNAÎTRE LES SIGNES

Bienvenue dans ce 2e épisode de « La Pause où on cause », la minisérie de podcasts sur le bien-être mental au travail. Via des conversations franches et ouvertes avec des experts, des Belges connus et des employeurs, nous voulons souligner à quel point il est important d'appuyer plus souvent sur le bouton pause. Nous voulons vous aider à améliorer votre bien-être au travail et la politique de bien-être dans votre entreprise. Dans ce 2e épisode, nous examinons comment reconnaître les signes de burn-out afin d'intervenir à temps et d'éviter que la situation ne s'aggrave.

Nos invités sont toujours:

- Laila Zaoui, influenceuse et cadre financier et administratif**
- Noëmi Panizieri, consultante experte en bien-être psychosocial**
- France Thils, personne de confiance chez Colruyt Group**

Hanne Decoutere:

Encore une fois, bienvenue à vous. Dans l'épisode précédent, on a parlé de la prévention du stress chronique et de ses conséquences possibles comme le burn-out au travail. Aujourd'hui, on va parler du moyen de l'identifier. Laila, quand est-ce que vous vous êtes dit « Ça ne va plus » ?

Laila Zaoui:

Alors pour l'anecdote, vu que j'avais du mal à me concentrer pour travailler je devais toujours écouter quelque chose. Et ce jour-là, j'écoutais un podcast qui parlait de l'épuisement professionnel. En écoutant le podcast, à chaque fois qu'ils disaient ou bien donnaient un symptôme, je me disais « Oui, j'ai ça », « Oui, ça je l'ai » et j'ai commencé à identifier les symptômes que, jusqu'à ce moment-là, je ne connaissais pas ou bien j'étais dans le déni. Je n'arrivais pas à savoir que je souffrais de ça, donc à ce moment-là je me suis arrêtée. Une petite recherche sur Google « Symptômes d'épuisement professionnel » et j'ai retrouvé que j'avais tous les symptômes. Tout simplement, j'ai décidé de me prendre en main. Petite mise en situation : je travaillais dans la même boîte pendant 7 ans. Mais pendant les 3 dernières années, depuis le début mars 2020 début du corona, ma charge de travail a énormément augmenté. Comme vous savez, quand il y avait le corona, il y avait beaucoup de chômage dans les entreprises, et à chaque fois qu'il y avait une personne qui partait, c'était à Laila de prendre cette tâche-là. Du coup, je me suis retrouvée vraiment à cumuler le travail de plusieurs personnes et voilà, j'étais vraiment sous l'eau. À ce moment-là, je le disais que j'étais sous l'eau, mais je disais que je gérais, que je pouvais le faire. Mais avec du recul, maintenant que je revois toutes les tâches que je faisais... et surtout quand moi j'ai quitté l'entreprise et qu'il fallait 2,5 personnes pour me remplacer là tu te dis waouh! Donc voilà, moi c'était comme ça que j'ai reconnu que j'avais un burn-out.

LA PAUSE OU ON CAUSE

Hanne Decoutere:

Vous avez aussi eu des symptômes physiques ?

Laila Zaoui:

J'ai eu des symptômes physiques. J'ai eu du mal à me concentrer, du mal à articuler, une prise de poids de 10 kilos en 6 mois. Chaque fois, je me dis « Waouh ! », genre c'était énorme et je ne me rendais pas compte parce que je regardais juste devant moi. Il n'y avait rien autour, il n'y avait que moi et le travail. Rien n'existait à part ça. Plus de vie à côté, plus de passion à côté, plus envie de faire plein de choses. C'était vraiment : je me lève le matin pour aller au boulot et je reviens, je dors pour me réveiller le lendemain et partir au boulot.

Hanne Decoutere:

Et vous avez des enfants aussi ?

Laila Zaoui:

J'ai des enfants pour qui malheureusement pendant ce temps-là je n'étais pas présente. Voilà, j'étais vraiment la maman qui n'était pas présente pour ses enfants. Je culpabilisais, mais sur le moment je me disais « Maintenant, c'est mon travail. Je dois faire ça, je dois travailler », et j'étais beaucoup plus dans l'obligation. Il n'y avait plus l'envie, genre « j'ai envie de faire » non c'était toujours « je dois, je dois, je dois ! » Je pense que c'est une chose qui puise dans l'énergie quand on est trop dans l'obligation.

Hanne Decoutere:

Noëmi, on entend souvent ce genre de choses dans des situations de stress. Mais c'est quoi exactement le stress ?

Noëmi Panizieri:

Le stress c'est une réaction physique suite à un stimulus de l'environnement. Habituellement, on a un ou plusieurs stimuli qui font que le corps réagit pour pouvoir faire face à ces stimuli et puis juste après, il y a une détente qui suit. Je pense par exemple aux étudiants qui ont une période de bloc et des examens. Ils ont une période de stress intense, ils travaillent beaucoup, ils dorment peu, beaucoup de contraintes pendant ce temps-là, mais ils savent qu'à un certain moment il y aura normalement une période de détente. Donc ça, je dirais que ce n'est pas problématique, on peut cumuler comme ça des périodes de stress de façon répétée sans conséquence sur l'organisme.

Par contre, il y a le stress qu'on appelle chronique qui, lui, dure sur le long terme et qui a un impact sur la santé physique et psychique. Donc, il y a la première étape je dirais du stress, c'est la phase d'alarme quand le stress augmente, puis après on a la phase d'adaptation et de résistance. Ça, c'est le corps, l'individu qui s'adapte, qui résiste, qui met en place toute une série de stratégies pour faire face au stress élevé. Puis il y a l'effondrement, là on parle de burn-out et d'épuisement. Pendant la phase d'adaptation et de résistance, il y a des symptômes qui apparaissent.

LA PAUSE OU ON CAUSE

Souvent, le burn-out va avec une composante de déni, donc les symptômes ne sont pas forcément pris en compte à leur juste valeur. Il y a 4 familles de symptômes de stress je dirais. La première famille ce sont les symptômes qu'on appelle les symptômes physiques. Par exemple les troubles musculosquelettiques : avoir mal au dos à l'épaule aux articulations... Autre exemple de symptôme physique : on a par exemple tout ce qui est troubles gastro-intestinaux, les maux de tête aussi, les troubles cutanés... tout ça, ça fait partie je dirais du top 5 des symptômes au niveau physique. Il n'y a pas que les symptômes physiques il y a aussi des symptômes qu'on appelle les symptômes émotionnels. C'est quoi? On a tendance à être plus irritable par exemple, ou plus à fleur de peau. On réagit plus facilement à l'environnement de façon émotionnelle. On a aussi les symptômes qu'on va appeler les symptômes comporte mentaux. Donc ça, c'est lié au comportement, dans le top 3 il y a les addictions malheureusement, donc des consommations excessives de produits qui nous permettent de trouver un apaisement, en tout cas de façon chimique. Et puis après, on a également l'isolement, des travailleurs qui disent : j'ai tendance à moins passer du temps avec mes collègues pendant les pauses, moins partager, je préfère être seule. On a aussi les troubles du comportement alimentaire. On décrit souvent ce qu'on appelle une alimentation compulsive. C'est-à-dire qu'on essaie de se remplir pour se rassurer d'une certaine manière. Et puis la dernière grande famille, ce sont les symptômes cognitifs que Laila a aussi décrits : la difficulté de concentration, de mémoire, les oublis, les distractions, le fait de ne pas savoir faire une phrase complète, ne pas trouver ses mots. Ça, c'est souvent décrit aussi comme symptomatologie.

Hanne Decoutere:

C'est très clair. France, est-ce que vous reconnaissez ce que dit Noëmi et est-ce que vous rencontrez aussi ce type de situation sur votre lieu de travail ?

France Thils:

Oui oui tout à fait. C'est tout à fait reconnaissable effectivement. Les signaux, le corps nous les envoie. Ce sont des signaux d'alarme que finalement on n'écoute pas, ou on ne prend pas au sérieux. Il y a beaucoup de dénis, c'est ce que vous avez dit ici aussi et donc l'importance effectivement c'est de pouvoir à un moment intégrer qu'il y a un problème. L'entourage constate souvent en premier lieu qu'il y a un souci, ils observent des changements dans le comportement, dans l'humeur, enfin ce genre de symptômes qui ont été cités. Donc les managers sur place, les collègues, la famille à la maison... Mais de par ces dénis, ce n'est pas toujours facile pour la personne d'accepter, de reconnaître qu'effectivement il y a un problème et c'est tout l'enjeu. Il faut vraiment prendre conscience que ce sont des signaux qui doivent être pris au sérieux.

LA PAUSE OU ON CAUSE

Hanne Decoutere:

Le stress est aussi quelque chose de très personnel...

France Thils:

Oui tout à fait. On constate que les symptômes qui sont observés sont différents d'une personne à l'autre, que chacun a à reconnaître ses propres symptômes. Mais on constate aussi que, par exemple sur le lieu de travail, certaines personnes doivent arrêter, sont en burn-out, alors que d'autres continuent à fonctionner. Donc, c'est assez complexe, il y a plusieurs facteurs qui jouent. Et, effectivement, une personne peut très bien gérer une situation et pour cette même situation, ce soit plus compliqué pour d'autres.

Hanne Decoutere:

Noëmi et Laila, pourquoi est-il encore souvent difficile d'admettre que nous sommes stressés ou surchargés au travail? Est-ce encore un tabou?

Noëmi Panizieri:

Je pense que parler de stress est devenu plus acceptable. Dire « Je suis dans un environnement professionnel stressant », je crois qu'on peut le dire sans trop de problèmes. Par contre, dire « Je ne suis pas capable de faire face à ce stress », ça, c'est autre chose. Pourquoi? Parce qu'alors là, on se heurte souvent au jugement des autres et, en tout cas, on craint le jugement des autres qui n'est peut-être pas réel. On va craindre, par exemple, des jugements du type : elle n'est pas capable, elle est faible, elle ne sait pas faire face, elle ne sait pas gérer, elle n'est pas fiable et donc ça, ce sont des valeurs quand même importantes en entreprise. Et donc, on va avoir des difficultés à accepter qu'on est arrivé à la limite de la gestion. Donc je pense que le tabou y est encore, il est encore présent. Nous, on a de la chance en Belgique d'avoir de beaux ambassadeurs qui nous parlent du stress et de la santé mentale. Je pense par exemple à Stromae qui a mis en évidence ses problèmes liés à sa santé mentale avec une composante qui était liée à sa sphère professionnelle. Et donc, je pense qu'en parler, c'est déjà avancer sur le sujet. C'est une réalité en Belgique qu'on ne peut pas nier. On parle de 500 000 invalides, dont 1/3 pour des raisons liées à la santé mentale. Donc, on ne peut pas nier cette réalité et je trouve qu'on peut encore moins la cacher, la camoufler. Parce qu'une des manières de se sortir de ces difficultés, c'est de pouvoir s'exprimer par rapport à celles-ci.

Hanne Decoutere:

Laila, vous utilisez aussi votre rôle d'influenceuse?

Laila Zaoui:

Exactement. J'ai intégré une partie dans ma création de contenu pour parler de la santé mentale. J'ai commencé ma première vidéo, c'était : « Quels sont les signaux du burn-out ? » Parce que moi-même je ne connaissais pas les signaux et je me dis que si je peux aider ne serait-ce que 2 ou 3 personnes à reconnaître ces signaux et ne pas tomber dans le burn-out, ça serait vraiment un plus. Je n'ai pas eu du mal à le dire, parce qu'en parler en fait, c'est déjà une partie de la guérison.

Quand on accueille ou recueille notre problème, c'est qu'on va mieux. Pour moi, c'était le fait d'en parler. Certes, je me dévoilais encore un peu plus, mais ça m'a permis aussi de me sentir

LA PAUSE OU ON CAUSE

mieux, de ne pas avoir honte d'être en burn-out, de ne pas être capable de travailler. Je sais que je ne l'ai pas été et ça ne fait pas de moi une mauvaise personne. Au contraire, là maintenant je suis en train de me reconstruire pour aller mieux et donc pour retourner au travail, mais je retournerai avec de nouvelles bases et de meilleures bases.

Hanne Decoutere:

France, vous avez sans doute eu des collègues qui ont partagé un certain mal-être au travail. Comment les aider ?

France Thils:

Dans un premier temps, ce qui est fondamental c'est l'écoute évidemment. C'est pouvoir prendre le temps de les écouter, écouter leur histoire, comprendre ce qu'ils vivent. Je pose des questions pour vraiment bien me mettre dans cette histoire-là. Et puis, j'essaie de voir un petit peu où ils en sont dans le processus. Est-ce qu'il y a déjà une prise de conscience ou pas encore ? Est-ce qu'ils font le lien entre les symptômes et le stress ou pas encore ? Puisqu'on l'a vu, la prise de conscience va être fondamentale. Donc, parfois, on va même jusqu'à expliquer comment ça fonctionne, que tout corps réagit à un stimulus comme vous expliquiez. Et que c'est normal, que c'est une réaction tout à fait normale, mais qu'effectivement dans d'autres conditions, quand ça devient trop prolongé, il y a alors un souci.

Hanne Decoutere:

D'accord, donc la prise de conscience, c'est important. Accepter aussi. Quelles sont les prochaines étapes ?

France Thils:

Effectivement, accepter est une étape importante parce que c'est bien de les reconnaître, mais accepter que pendant un certain temps on va avoir plus de mal, ça va être plus difficile, on ne va plus être aussi performant...

Laila Zaoui:

... j'avoue que c'est la période la plus difficile, c'est de devoir accepter quand on est en burn-out. Parce qu'à ce moment-là, on est habitué à vivre à un rythme très élevé et à un certain moment on devra ralentir et dire stop. Et t'as envie, mais ton corps ne suit plus. Et quand on dit « le corps lâche », il lâche vraiment. Genre vraiment ! Pour des choses, je dirais bêtes du quotidien, tu n'arrives pas à les faire, et ça, ça devient frustrant.

France Thils:

Et ça, ça fait parfois que le processus est encore plus long, le fait que les gens n'acceptent pas et donc luttent jusqu'à un moment où effectivement ils intègrent, et c'est là que la guérison peut commencer.

LA PAUSE OÙ ON CAUSE

Hanne Decoutere:

L'acceptation est donc très importante et très difficile. Y a-t-il encore d'autres choses qui sont importantes ?

France Thils:

Oui, il y a notamment la notion d'énergie. On l'a déjà abordée ici, c'est important de pouvoir faire le point quand on est dans une période trop intense, de pouvoir faire un temps d'arrêt, revenir dans une zone plus verte pour pouvoir se ressourcer, regonfler ses batteries, faire des choses qui nous font du bien, des choses qui nous donnent de l'énergie. Si pour la personne, c'est prendre un bain, et bien qu'elle prenne un bain. Si ce qui lui ferait plaisir à ce moment-là c'est de pouvoir se mettre dans son lit, qu'elle se mette dans son lit. Ce sont toutes des actions à ce moment-là qui font partie de « prendre soin de soi ». Mais c'est du court terme. Ce qui est important, c'est pouvoir renforcer sa santé mentale et prendre soin de soi de manière plus durable. C'est-à-dire en prenant conscience de son propre fonctionnement. En prenant conscience de ce qui nous convient, de ce qui ne nous convient pas, et comment je peux faire pour y arriver. C'est cette mise en place là qui va vraiment être une étape importante parce qu'il va y avoir un développement de la personne, une évolution de la personne.

Hanne Decoutere:

Et est-ce que collectivement, nous pouvons aussi faire quelque chose en tant que société ? Parce que tout va très vite maintenant dans notre société...

France Thils:

Oui, ça c'est aussi effectivement une difficulté supplémentaire. C'est la culture de la performance aujourd'hui. On nous demande beaucoup dans beaucoup de domaines. A soi-même aussi, on s'impose aussi parfois des attentes qui sont trop élevées. Prenons soin de soi aussi à ce niveau-là, soyons indulgents vis-à-vis de nous-mêmes. Donc ça, c'est important aussi et ces croyances que « il faut que je sois fort », « je ne peux pas me laisser aller », « il faut que j'y aille, que je lutte », c'est tout à fait nocif à ce moment-là.

Hanne Decoutere:

D'accord, donc quand les choses deviennent plus difficiles, il faut faire le plein d'énergie. Par exemple, prendre un bain...

C'était donc le 2e épisode de La Pause où on cause dans lequel nous avons parlé de la reconnaissance des signes de burn-out pour pouvoir intervenir à temps et éviter le pire. Merci Laila Zaoui, Noëmi Panizieri et France Thils. On vous donne rendez-vous dans le prochain épisode, on y parlera du rétablissement. C'est-à-dire la manière de reprendre le dessus avant de penser à retourner à travail.