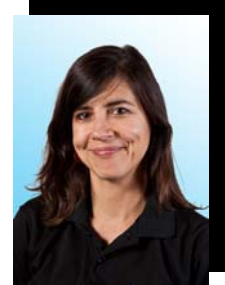


QUAND LES PATIENTS S'ÉTONNENT : AGIR EN AMONT DU BURNOUT



Nouchine Dardachti, ergothérapeute en santé mentale
Clinique Physio Extra d'Ahuntsic à Montréal

J'œuvre depuis 20 ans comme clinicienne ergothérapeute en santé mentale et mon intervention dans le cadre des burnout consiste principalement à redonner au travailleur la confiance perdue en ses moyens pour reprendre une digne qualité de vie. En réaction à l'article d'une grande pertinence de Marie-Claude Malboeuf – Quand le BURNOUT fait tout perdre – paru le jeudi 27 octobre dans La Presse, j'aimerais partager avec vous deux étonnements qui reviennent souvent dans les multiples témoignages que j'ai eu l'occasion de recueillir au fil de mes années de pratique.

Le premier étonnement est celui d'en être arrivé là. Ils se retrouvent dans un tel état de détresse, de fatigue et d'impuissance que l'action pour s'en sortir peut difficilement venir d'eux. La plupart n'ont pas vu venir les signes avant-coureurs et s'ils sentaient des changements, ils ne mettaient pas de noms sur ce qu'ils vivaient en se disant que ça va passer. C'est souvent d'ailleurs ce qu'ils entendent de leur entourage. L'estime d'eux-mêmes est souvent à son plus faible et l'idée de retrouver leur qualité de vie une utopie. Il faut donc souvent s'en remettre à d'autres pour enclencher le processus de prévention et de prise en charge.

Ce qui nous emmène au deuxième étonnement qui se produit une fois le suivi commencé. Ils n'en reviennent pas d'avoir été informés si tard de l'existence des ressources. Le suivi redonne de l'espoir au travailleur, mais il réalise rapidement qu'il aurait pu éviter cette longue attente qui souvent génère de la chronicité. « Si j'avais su... » Ça serait dans l'intérêt de l'entreprise même de donner des services rapidement. Par exemple, certains patients m'ont dit qu'ils ont été payés 80 % de leur salaire durant un an sans recevoir de services de réadaptation qui leur aurait permis de retourner plus tôt au travail et de ne pas voir leur mal s'installer plus durablement. Il semble qu'un des facteurs qui explique le retard en prévention et dans la prise en charge rapide est le manque de connaissances des ressources disponibles. Un temps d'attente où le travailleur peut se raconter plein d'histoires très sombres sur son avenir.

Ce vers quoi ces témoignages pointent, c'est le besoin d'attaquer le problème du burnout avec les ressources existantes beaucoup plus en amont qu'on ne le fait aujourd'hui. Cela nécessiterait que tous les interlocuteurs soient informés de l'existence des ressources et convaincus de la pertinence de les mobiliser beaucoup plus tôt. Tous y gagneraient...

Nouchine Dardachti, erg.

Vous souhaitez réagir à cette lettre?

Envoyez vos commentaires à :
nouchine.dardachti@physioextra.ca

Quand le *burnout* fait tout perdre



Le simple fait de demander une expertise peut retarder la guérison du burnout, constate la chercheuse Louise Saint-Arnaud, spécialiste de l'environnement psychosocial du travail à l'Université Laval. Photothèque La Presse



Marie-Claude Malboeuf
La Presse

Les Québécois ont de plus en plus de mal à être indemnisés lorsqu'ils craquent et arrêtent de travailler en raison d'un problème de santé mentale, dénoncent des syndicats, des chercheurs et des médecins.

«C'est devenu la norme au cours des dernières années, et c'est généralement une catastrophe!», assure Me Denis Mailloux, avocat à la Confédération des syndicats nationaux (CSN).

«Les gens n'ont plus de coussin, explique-t-il. Alors, quand il leur manque un revenu, ça va très vite. Ils vendent d'abord l'auto et, en moins d'un an, ils ont perdu leur maison. Quand l'assureur finit par les payer, il est trop tard: ils sont rendus dans un petit logement et leur couple a éclaté.»

Certaines contestations des assureurs et des employeurs se défendent, concède l'avocat. «Mais dans mes dossiers, trois fois sur dix, cela n'a aucun sens.»

Pour les fonctionnaires fédéraux, c'est la même histoire. Chaque année, près d'une dizaine d'entre eux ont gain de cause dans le cadre d'un ultime processus d'appel, après avoir passé jusqu'à deux ans à se battre. «À ce stade, certains sont rendus dans des refuges pour sans-abri», souligne James Infantino, agent d'assurance invalidité à l'Alliance de la fonction publique du Canada.

Comme des rats de laboratoire

Dans certains cas, les assureurs sont harcelants, confirme la Dre Joanne Cyr, psychiatre au programme des troubles anxieux et de l'humeur de l'hôpital Louis-H. Lafontaine. «Les personnes véritablement épuisées sont comme des rats de laboratoire ayant été exposés à des décharges électriques de façon récurrente, prévient-elle. La simple idée de retourner au travail induit chez elles un nouveau choc?: leur cerveau associe systématiquement le bureau à un sentiment de détresse. Il faut les déconditionner.»

Le simple fait de demander une expertise peut retarder la guérison du *burnout*, constate la chercheuse Louise Saint-Arnaud, spécialiste de l'environnement psychosocial du travail à l'Université Laval. «Cela revient à gratter directement le bobo des travailleurs?: tout le manque de reconnaissance qui les a justement amenés là», dit-elle.

À peine remise d'une dépression qui l'a empêchée de travailler pendant deux ans, Marie, enseignante montréalaise de 25 ans d'expérience, en est le parfait exemple. «J'étais incapable de m'habiller tellement j'étais épuisée. Tous les psychiatres confirmaient mon état. Pourtant, l'employeur ne payait pas et laissait des messages sur mon répondeur en me disant de revenir. Ils m'ont juste vidée encore plus», dénonce la quadragénaire montréalaise.

Aussi utiles

Selon l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, ses membres n'ont pas toujours le choix. Car le nombre de réclamations a explosé depuis 20 ans. «Le retour au travail oblige parfois à se prendre en main», plaide la vice-présidente québécoise du regroupement, Claude Di Stasio.

L'expertise peut par ailleurs se révéler utile, souligne-t-elle. «Quand l'absence dure, on peut aider à trouver ce qui ne va pas et faciliter l'accès aux traitements. Sinon, les listes d'attente sont longues en psychiatrie.»

«Si le psychiatre de l'employeur n'avait pas changé le médicament prescrit par mon médecin, je ne serais jamais sorti du gouffre», confirme André, enseignant de mathématiques montréalais.

Depuis 2001, la compagnie d'assurances Standard Life insiste sur la prévention, affirme pour sa part la responsable de la gestion de la santé et des absences, Anouk Hébert. Et quand l'arrêt de travail survient tout de même, l'assureur vérifie que le traitement convient, en plus d'offrir, au besoin, l'aide d'un spécialiste en réadaptation, d'un médiateur ou d'un thérapeute.

«La plupart du temps, on ne doute pas de l'invalidité, affirme Mme Hébert. Devant un problème aux causes subjectives, c'est déterminer la durée de l'absence qui est un défi.»

Encore aujourd'hui, dans la grande majorité des cas, elle dure plus de six mois. Or, selon Mme Di Stasio, l'invalidité pour maladie nerveuse se cristallise après un an si elle est mal traitée. «Les assureurs ont peu de temps pour agir, dit-elle. Après, l'employé a honte, ne se sent plus productif et peut alors rester cinq ou dix ans en invalidité.»

Des employeurs malades

Ce qu'il faut soigner, ce sont les employeurs, clame de son côté la chercheuse Louise Saint-Arnaud. «On oublie une grande partie du problème si on ne s'intéresse pas au milieu toxique qui a amené le travailleur là où il est. Il vivra une rechute ou devra augmenter sa médication pour rester.»

Parmi 1850 fonctionnaires provinciaux en *burnout* ou en dépression recrutés dans le cadre d'une des recherches de Mme Saint-Arnaud, plus du tiers en étaient à leur deuxième ou troisième absence. Et environ la moitié de ceux qui avaient repris le travail estimaient que leur problème de santé mentale n'était pas réglé.

Si le retour se passe mal - si la personne se sent ignorée, jugée ou subit autant de stress qu'avant -, cela peut cristalliser une invalidité permanente, prévient Mme Saint-Arnaud.

Chez certains fonctionnaires fédéraux, le tableau n'est guère plus reluisant?: les réclamations des syndiqués en matière de santé mentale ont bondi de 242% en 20 ans, passant de 602 à 1460 par année.

De son côté, la Standard Life aide déjà les employeurs à repérer leurs «facteurs de risque» propres: charge de travail trop lourde, manque de latitude ou de reconnaissance accordées aux employés, pratiques de gestion nocives. «?Changer cela peut faire une grande différence, mais la prise de conscience n'est pas toujours facile», constate Emmanuelle Gaudette, directrice de la prévention et de la promotion de la santé.

Pour aller plus loin, l'assureur et 60 de ses clients collaborent à une immense recherche pilotée par le professeur Alain Marchand, de l'Université de Montréal. L'idée: mesurer les hormones de stress de 3000 employés afin de mieux cerner l'impact concret de leurs caractéristiques et des modes de gestion auxquels ils sont soumis. «On pourra ainsi faire un lien entre l'invalidité et ce qui se passe sur le terrain», se réjouit Mme Gaudette.

En attendant, il peut être payant d'alléger temporairement la charge du travailleur qui commence à défaillir, suggère le consultant en ressources humaines Michel Villard. «Trop souvent, on le fait seulement après un retour de congé de maladie.»

Prendre son temps

Selon la psychiatre Joanne Cyr, c'est justement parce que le monde du travail peut être aussi dur qu'il faut laisser aux gens très usés une bonne année pour se soigner.

«Quand il ne s'agit pas d'un débordement ponctuel, que la personne s'est peu à peu laissée prendre dans un engrenage et que son énergie et son enthousiasme se sont transformés en frustration et en impuissance, même les médicaments ne la feront pas sortir de cet état profond, dit-elle. Il faut absolument la retirer du milieu où elle se frappe toujours à un mur, jusqu'à ce qu'elle comprenne comment elle en est arrivée là.»

D'après son expérience, il s'agit souvent de personnes ayant un grand besoin d'être reconnues par leur entourage. «Elles reproduisent de vieux schémas hérités de leur enfance et se perdent de vue», dit-elle.

À l'inverse, «les personnes plus saines savent se positionner. Elles voient que leur patron est pris dans ses propres enjeux de reconnaissance et refusent d'entrer dans sa course folle».

Partager

Recommander 29

17

1

publicité

Annonces Google

Condo Montréal DevMcGill

Montréal Condo À Vendre À Prix De Pré-Vente, Voir Nos Plans, Prix!
DevMcGill.com/Condo-Montreal

Auto-occasion à Montréal

Véhicules certifiés et garantis + financement sur place à taux réduit
lasalleautogroupe.com

Maison de retraite Gatine

Habitation évolutive pour retraités Chartwell - Quebec
www.chartwellreit.ca