

Cadre théorique Origine et histoire

Le cadre théorique va permettre de faire un point sur l'origine du terme "burn out", puis d'analyser et de comparer les visions de différents auteurs au sujet de cette notion. Il me semble également important de s'intéresser aux différents mécanismes et composants cachés derrière l'épuisement professionnel.

Origine et histoire

Lorsque j'étudie l'évolution à travers le temps du terme « burn out », je constate qu'il n'est apparu que récemment dans le langage courant. Il existe deux théories relatives à l'apparition de cette appellation : une partie des auteurs affirme qu'il provient de l'époque de la révolution industrielle, d'autres soutiennent qu'il est vraisemblablement apparu dans les années 1970 aux Etats-Unis. Bien que les avis divergent sur son origine exacte, la majorité des auteurs s'accorde à dire qu'il est lié aux profondes transformations sociales du siècle dernier. Ces transformations ont engendré un sentiment de stress au sein de la population. Ce stress serait principalement dû à une hausse des exigences attendues des travailleurs, ainsi qu'à une augmentation du nombre d'heures hebdomadaires de travail. De la sorte, l'épuisement professionnel a évolué en parallèle au nouveau mode de fonctionnement des entreprises, c'est-à-dire continuellement plus de travail avec toujours moins d'employés, ce qui a engendré un taux de stress plus élevé chez ces derniers. C'est suite à ces changements que le nombre de travailleurs atteints de burn out a largement augmenté.

L'appellation de burn out a également beaucoup évolué dans le temps. Aux alentours des années 40, ce terme représentait « l'écrasement au sol » d'une fusée en panne de carburant (Jaggi, 2008/ 2008). Actuellement, la traduction littérale de « burn out », signifie « qui brûle de l'intérieur ». C'est cette image qui est utilisée aujourd'hui pour représenter l'épuisement professionnel. Dans ce contexte, le terme anglais « to burnout » signifie « s'user, s'épuiser, craquer en raison de demandes excessives d'énergie, de forces ou de ressources » (Moisson, 2009, p. 5).

Maintenant que les origines sont explicitées, je vais dégager les champs théoriques et les concepts qui s'appliquent à l'épuisement professionnel.

2.2 Concepts et explications

Il me semble tout d'abord essentiel de s'arrêter sur la définition de deux termes qui sont fréquemment mentionnés dans ce travail, et ce pour s'assurer d'une compréhension commune avec le lecteur. Il s'agit des termes de burn out et d'épuisement professionnel.

De nos jours, le terme « burn out » est souvent utilisé pour parler de fatigue ou de ras-le-bol. En réalité, le burn out est une maladie diagnostiquée par un médecin et qui entraîne souvent un arrêt maladie de plus ou moins longue durée. Cette maladie est également appelée « syndrome d'épuisement au travail » ou plus simplement « épuisement professionnel ».

En m'appuyant sur différentes lectures effectuées sur le sujet, j'ai remarqué qu'il existe plusieurs définitions du burn out, selon les auteurs consultés.

Doudin insiste plus sur l'aspect de désillusion professionnelle à travers la définition suivante :

« Détérioration cognitive en rapport avec une désillusion professionnelle, un désenchantement, ou une chute de réalisation personnelle au travail, une détérioration affective, caractérisée par un épuisement émotionnel et physique et l'apparition d'attitudes et de conduites négatives envers les usagers et l'organisation, sous forme d'indifférence, de froideur, de distanciation, voire d'agressivité, s'apparentant à la dépersonnalisation » (Doudin *et al.*, 2001, p. 141).

Pour leur part, Brunette et Munroe définissent le burn out comme suit :

« Une affection se manifestant par des sentiments de malaises légers ou profonds, d'ordre physique, émotionnel ou psychologique, provoqués par des facteurs sociaux, environnementaux et personnels » (2001, p. 8).

Selon Maslach et Jackson:

« L'épuisement professionnel est un syndrome psychologique d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de faible accomplissement personnel, qui survient principalement dans les professions engagées dans une relation d'aide » (Maslach et Jackson, 1981, 1986, cités par Moisson, 2009, p. 6).

Le burn out est également défini, selon Brunet (cité par Piérard, 1996, p. 1), comme « un syndrome d'épuisement physique et émotionnel, comprenant une image de soi-même négative envers le travail, ainsi qu'une perte d'intérêt et de préoccupations envers les gens dont nous sommes responsables ».

Après m'être intéressée aux différentes définitions d'auteurs, j'ai regardé également la définition d'épuisement professionnel, afin de voir dans quelle mesure je dois les différencier, et s'il est possible de les utiliser indifféremment l'un de l'autre. J'ai constaté que l'épuisement professionnel, est pour sa part défini comme suit :

« [...] des états de fatigue physique, émotionnelle et intellectuelle, se traduisant généralement par un affaiblissement physique, une exténuation émotionnelle, des sentiments d'impuissance et de désespoir, ainsi que par le développement chez le sujet d'une attitude négative aussi bien vis-à-vis de lui-même que de son travail, de la vie et des gens » (Pines, 1982, cité par Munroe & Brunette, 2001, p. 6).

Comme nous pouvons le constater, les termes de burn out et d'épuisement professionnel sont très proches l'un de l'autre et tous deux semblent provenir de la même source. Dans ce travail, j'utilise donc indifféremment ces deux termes, pour évoquer le même phénomène.

Pour conclure, je peux constater que chaque définition détient ses propres caractéristiques, qui sont à la fois proches et différentes des autres. Une partie de chacune d'entre elles souligne, l'un ou l'autre des concepts évoqués ci-dessus. Cependant, les différentes définitions ont, dans leur signification, un sens commun, comme l'énonce Maslach : « Toutes les définitions associent en effet l'épuisement professionnel au milieu de travail et à l'accumulation de stress. Toutes reconnaissent également que l'épuisement professionnel est une expérience psychologique interne négative impliquant des sentiments, des attitudes, des motivations et des attentes » (Maslach, 1982, citée par Moisson).

2.2.1 Souffrir d'un burn out

Dans ce chapitre, j'évoque dans un premier temps, la manifestation du burn out, puis, la guérison, et enfin la prévention mise en place pour protéger les enseignants.

a) LA MANIFESTATION DU BURN OUT

L'épuisement professionnel se manifeste généralement en trois phases, appelées « trépied » du burn out. La première phase est l'épuisement émotionnel. A ce stade, la personne concernée présente les caractéristiques suivantes : des crises d'énervement et de colère, ainsi que certaines difficultés d'ordre cognitif comme la distraction et des difficultés à se concentrer (Delbrouck, 2007, p. 6).

La seconde étape est la diminution du sentiment d'accomplissement personnel. Il mène à une impression d'insatisfaction et d'échec. Le dernier stade, la déshumanisation, se manifeste à travers une relation froide et distante avec les acteurs du travail, à savoir les parents, les élèves et les collègues (Doudin *et al.*, 2011).

Il faut savoir que c'est l'épuisement émotionnel qui influe sur les deux autres aspects et non l'inverse. En effet, un fort état d'épuisement émotionnel engendre un haut niveau de déshumanisation et un faible niveau d'accomplissement.

L'enseignant atteint d'un burn out ressent généralement une fatigue extrême, qui ne cessera pas, même avec beaucoup de repos. Il risque de rencontrer des difficultés au niveau de sa confiance en lui, ce qui entraînera une baisse de son estime de soi.

Sa relation avec les autres va ainsi se détériorer. Comme le formule Lantheaume (2008), l'épuisement professionnel va se faire ressentir de la manière suivante : relations tendues avec les parents, sentiment d'être abandonné par une institution peu solidaire, usure, fatigue, sentiment d'échec.

Chaque personne est singulière et c'est pour cette même raison que chaque personne réagit de manière différente face à cette situation. Il n'est de ce fait pas possible de généraliser les symptômes, c'est pourquoi le burn out doit être diagnostiqué par un spécialiste.

b) LA GUERISON

La voie de la guérison du burn out demande de mettre en place diverses stratégies. Selon Leupold (2007), quatre axes doivent être visés pour la guérison : l'activité physique, la détente, la connaissance de soi et la médication. Le soutien des personnes extérieures, que ce soit la hiérarchie, les collègues ou les proches de la personne concernée, est également essentiel. La guérison se fait lentement et progressivement. Il faut parfois plusieurs années pour se remettre totalement d'un burn out.

c) SE PROTEGER

En tenant compte des diverses informations recueillies dans ce travail, il apparaît essentiel de se protéger du burn out dans la profession enseignante. D'après les sources consultées, il existe plusieurs moyens de prévention. Selon Leupold (2007), quatre piliers doivent être préservés pour rester en bonne santé. Il s'agit de la performance et du travail, des activités sociales et des relations, du corps et de l'esprit, ainsi que la culture, l'intellect et le vécu émotionnel. Le travail est associé à la profession de la personne, alors que la performance est étroitement liée à la confiance en soi. Les activités sociales concernent la relation à autrui, élément essentiel à la construction personnelle.

A travers le corps et l'esprit sont compris la santé corporelle (alimentation, mouvement, sport, sommeil, etc.), ainsi que la santé mentale à travers des activités de détente. La culture, l'intellect et le vécu émotionnel reposent sur des éléments émotionnels provoqués par le passé, tels que les sentiments lorsque nous écoutons de la musique ou en lisant.

Ils se reposent également sur les questions existentielles de la vie, les questions religieuses, etc. Si l'on se repose uniquement sur l'un des piliers, en ignorant les autres, alors les risques de maladie augmentent considérablement.

2.2.2 Les facteurs de risque

En écoutant des témoignages et en m'intéressant à la littérature, j'ai constaté que personne n'est jamais totalement à l'abri de l'épuisement professionnel. Il existe cependant des composantes qui font qu'une personne sera plus ou moins vulnérable au burn out. Le premier facteur de risque est, comme déjà évoqué, lié à la profession exercée. L'environnement, le mode de vie et la personnalité constituent les autres composantes de ce risque.

Ces facteurs sont répartis dans deux catégories : les facteurs internes, propres à l'individu, également appelés facteurs endogènes, et les facteurs externes ou exogènes, qui sont eux liés au contexte environnemental et au relationnel.

d) LES FACTEURS ENDOGENES

Les facteurs endogènes sont souvent liés à un écart entre les idéaux de vie professionnelle et la réalité du travail au quotidien, ainsi qu'à l'investissement du travailleur dans la profession. Ils dépendent également des caractéristiques de la personne elle-même (Doudin, *et al.*, 2011).

♦ Le rôle de la personnalité

La personnalité du travailleur influence son travail, ainsi que l'éventuel sentiment d'usure qu'il peut ressentir. Le taux d'investissement dans son métier, la capacité à gérer les situations et les émotions et son aptitude à mettre de la distance dans son travail sont les points clés pour déterminer les personnes présentant de grands risques en terme d'épuisement professionnel.

Comme le dit Audétat (2002), « les personnes qui, du point de vue de leur personnalité, sont dynamiques, investies, motivées dans leur travail et qui s'engagent sont des personnes à risque ».

En plus de l'investissement dans la profession, il y a également l'image que la personne a de son métier, ce qu'elle attend de son travail, ainsi que ce qu'elle pense que l'on attend d'elle dans celui-ci. Ainsi, selon Delbrouck (2007), « quand le soignant attend trop de sa profession et notamment qu'elle lui rapporte en miroir une belle image de lui-même, un accomplissement personnel, de la reconnaissance ou de l'amour, il devient un individu à haut risque ». Ce cas de figure ne s'applique pas uniquement aux soignants, mais également aux autres corps de métiers sociaux. En d'autres termes, si la personne idéalise trop son travail ou est trop perfectionniste, elle est exposée de manière plus considérable au burn out. C'est par exemple le cas lorsqu'il y a un « décalage entre le but idéal que l'enseignant et l'enseignante poursuivent, leurs efforts pour l'atteindre, et des résultats [...] » (Doudin *et al.*, 2011, p. 16). Cet écart mène ensuite à une désillusion chez l'enseignant concerné et aura des conséquences sur son travail et sur sa santé mentale.

e) LES FACTEURS EXOGENES

Parmi les facteurs externes (exogènes) sont englobés, chez les enseignants, les tâches administratives conséquentes, la discipline, le manque de temps pour effectuer toutes les tâches, ainsi que la critique publique de l'école.

♦ Les métiers à risque

Tous les corps professionnels ne sont pas égaux face au burn out. Brunet (cité par Piérard, 1996) souligne que les personnes exerçant des professions liées aux relations humaines y sont plus enclines. Cette thèse est également soutenue par d'autres chercheurs, qui mettent en avant ces domaines de travail comme étant les plus concernés par le burn out. Selon Munroe & Brunette (2001), cela viendrait du fait qu'ils sont « [...] souvent exposés à des sources de stress au travail qui peuvent se manifester par une surcharge émotionnelle » (p.14).

L'enseignement étant un métier en lien avec la relation à autrui, les professionnels de cette branche ont des risques élevés d'être affectés par cette maladie. Ce constat est corroboré par les observations menées sur les enseignants actuellement sur le terrain, mais également au regard du nombre de retraites anticipées, ce qui peut être un indicateur d'épuisement professionnel.

Un second indicateur est l'abandon du métier. A titre d'exemple, aux Etats-Unis, 50% des jeunes enseignants et enseignantes quitteraient la profession dans les cinq premières années d'exercice. Ceci peut être un signe d'épuisement, de difficulté et d'insatisfaction (Doudin, *et al.*, 2011, p. 15).

D'après plusieurs auteurs, « plus le travailleur est exposé à une forte demande de travail, à des exigences élevées de la part de l'employeur, plus la personne sera exposée à l'épuisement professionnel. Les exigences élevées peuvent autant être d'ordre psychique que d'ordre physique» (Piérard, 1996). On remarque donc que le plan physique n'est pas le seul à mener à l'épuisement professionnel, mais que la fatigue psychique joue également un rôle. Les métiers touchés ne sont donc pas seulement ceux qui sont physiquement éprouvants.

Le monde de l'enseignement étant de plus en plus sollicité pour diverses exigences supplémentaires et subissant des changements majeurs, les professeurs perdent leurs repères et remettent l'identité même de l'enseignant en question (Lantheaume, 2008).

Un facteur supplémentaire est celui de l'âge de l'enseignant, ainsi que son expérience. Selon Bryne, les enseignants les plus expérimentés seraient moins sensibles au burn out que les enseignants débutant dans le métier. En effet, celui-ci étant en changement, les tâches deviennent toujours plus lourdes à assumer et les échecs plus difficiles à accepter (1998, cité par Doudin *et al.*, 2011, p. 16). Ces aspects sont explicités ci-dessous.

- ♦ **Tension métier-profession**

Les enseignants sont des personnes très touchées par le burn out en raison de l'existence d'une tension entre le métier et la profession. Cette tension provient notamment de la charge de travail qui incombe aux enseignants en dehors des horaires de classe.

Dans l'enseignement, le métier serait l'activité de base, à savoir les heures passées dans la salle de classe avec les élèves. La profession, elle, concernerait toutes les activités supplémentaires que l'on demande aux enseignants. Il s'agit donc des tâches telles que l'administration, les séances, les réseaux, etc.

Les enseignants ont, de nos jours, une charge de travail de plus en plus élevée. Ils ne peuvent plus se contenter uniquement du travail effectué, en classe, avec les élèves. En effet, les formations continues sont nombreuses et fréquentes. De plus, ils doivent régulièrement s'adapter à de nouvelles exigences, en s'appropriant de nouveaux moyens d'enseignement et de nouveaux programmes. Il leur faut également faire évoluer le collège dans lequel ils travaillent. Brunette & Munroe (2001, p. 170) l'expriment comme suit:

« [...] l'épuisement professionnel comme une réaction à une situation stressante au travail. Que ce soit la cause d'une surcharge de travail, de rôles mal définis, de désaccords avec des collègues de travail ou de l'impossibilité de gravir les échelons, l'épuisement se manifeste par certains changements de comportements et d'attitudes envers le travail et le milieu de travail ».

Les enseignants ont un stress supplémentaire dû à leur profession. En effet, ils ont au fond d'eux-mêmes un profond besoin de voir réussir leurs élèves. Lorsque l'un d'eux n'atteint pas les exigences fondamentales du programme du plan d'étude, l'enseignant aura tendance à se remettre lui-même en question, à douter de son travail ainsi que de sa manière de procéder et d'agir. Comme le soulignent Brunette & Munroe (2001), « les enseignants associent l'échec scolaire à leur propre échec professionnel et développent souvent un discours d'autodénigrement ».

De nos jours, les enseignants ont également plus de peine à intéresser les élèves lors des leçons, à attiser leur curiosité. Les élèves sont moins convaincus de l'utilité du travail, ce qui demande à l'enseignant toujours plus d'efforts afin que les élèves accomplissent ce qui leur est demandé (Lantheaume, 2008). La profession est également moins respectée que par le passé. En effet, l'enseignant n'a plus le même statut d'autorité et ses choix, ainsi que sa manière de fonctionner sont beaucoup plus discutés qu'auparavant. Le travail effectué par les enseignants est également plus dénigré, d'où le cliché du professeur qui a « peu de travail et beaucoup de vacances ».

Toujours selon Lantheaume, les tensions vécues par les enseignants sont toujours plus fortes, notamment à cause des exigences supplémentaires demandées par les directions. Ils doivent redoubler d'efforts pour pouvoir répondre à toutes ces sollicitations.

Lorsque nous regardons les points principaux soulevés par les différents auteurs, nous pouvons conclure que les principaux facteurs de stress dans l'enseignement sont les suivants : l'exercice de la discipline dans la classe, le surplus de travail, le manque de pouvoir sur les prises de décision, le manque de motivation des étudiants, les relations de travail, ainsi que la difficulté de réconcilier ses attentes avec celles des parents, des élèves, et de l'administration (Piérard, 1996).

Au vu de tous ces différents éléments cités précédemment, nous pouvons en conclure qu'il n'est pas simple de différencier le métier de la profession. Cette constatation m'a amenée à me poser la question suivante : lorsque les enseignants se plaignent des changements, cela concerne-t-il uniquement la profession, ou également le métier ? Cette question sera partiellement traitée dans l'analyse (cf. chapitre 5, pt. 1, alinéa 2).

- ♦ **L'environnement**

L'enseignant doit entreprendre un travail sur soi pour se protéger de l'épuisement professionnel. Il n'est cependant pas seul dans sa lutte contre cette maladie. L'environnement professionnel de la personne a également un grand rôle à jouer. Ainsi, la direction de l'école, mais également les collègues, qui sont généralement les personnes les plus proches de l'enseignant, peuvent lui apporter leur soutien. Maslach précise :

« Le soutien social, particulièrement celui qu'apportent les proches, semble être une parade efficace au danger de l'épuisement. Par ailleurs, une formation adaptée, prévoyant une certaine préparation face aux difficultés et situations professionnelles stressantes, permet aux travailleurs concernés de raffermir le sentiment de leur propre efficacité et de la maîtrise de leur rôle professionnel » (Maslach, s.d.).

- ♦ **Le mode de vie**

En plus des différents facteurs déjà cités dans ce travail, le mode de vie du travailleur va également peser dans la balance. En effet, chaque personne a droit et a besoin d'entretenir une vie extra-professionnelle. Il est essentiel de préserver un équilibre en séparant vie privée et vie professionnelle.

La vie privée peut néanmoins avoir des conséquences sur l'épuisement professionnel. En effet, « les enseignants "en difficulté" ont, selon le discours majoritaire des experts, un passé, des caractéristiques psychologiques (infantilisme, caractère qualifié de "psychorigide"...), ou des difficultés d'ordre privé, qui expliqueraient les défaillances repérées » (Lantheaume, 2008, p. 51). Aussi, des loisirs et une bonne relation avec son entourage contribuent à maintenir une bonne santé mentale. Or, beaucoup d'enseignants disent ne pas avoir de temps pour des activités extra-scolaires, ce qui est évidemment problématique.

- ♦ **Le stress**

La cause centrale du burn out est la gestion du stress. Selon certains auteurs, le burn out est causé par «une surcharge de travail, des rôles mal définis, des désaccords avec les collègues de travail ou l'impossibilité de gravir des échelons» (Cherniss, 1980, cité par Brunette & Munroe, 2001, p.7).

Le stress peut devenir difficile à gérer, et ce pour deux raisons. La première concerne la durée d'un stress prolongé, qui peut se compter en semaines, en mois ou encore, en années. La seconde est que l'être humain ne prend plus suffisamment le temps de se dépenser physiquement. C'est à travers l'effort physique que les tensions se dissipent. La fatigue suite à ces tensions s'installe, d'abord au niveau physique, puis va également atteindre le moral, influençant la gestion des émotions (Vasey, 2012, p.22).

2.2.3 Mesures d'aide : le CAPPEs

Le CAPPEs, Centre d'Accompagnement et de Prévention pour les Professionnels des Etablissements Scolaires, offre des mesures d'écoute pour les enseignants, la possibilité d'être suivis par un psychologue, d'obtenir des conseils et de l'aide pour mettre en place des stratégies de défense, que ce soit au niveau personnel ou au niveau de la classe. Les enseignants peuvent se manifester et demander un rendez-vous, soit de leur propre initiative, soit suite au conseil d'une tierce personne.

2.2.4 Résultats de recherches, théories

Dans la littérature, j'ai remarqué que le burn out a été étudié par différents auteurs. Dans ce travail, je me suis essentiellement basée sur deux auteurs, Freudenberger et Maslach.

Freudenberger s'est intéressé en premier à cette maladie, aux alentours des années 1970. Il a repris le terme de burn out pour désigner la maladie telle que nous la considérons aujourd'hui (Jaggi, 2008/ 2008). Il était psychanalyste, à la tête d'un hôpital de jour accueillant des personnes toxicomanes. Le principe même de cet hôpital était de fonctionner à l'aide de bénévoles. C'est dans cet hôpital qu'il a pu observer un phénomène qui l'a interpellé. Les bénévoles, après une année de travail à l'hôpital, perdaient leur enthousiasme et présentaient les symptômes suivants : « la fatigue, la persistance de rhumes, de maux de tête, de troubles gastro-intestinaux, d'insomnies, d'épuisement » (Moisson, 2009, p. 5). C'est en partant de ces différentes observations que Freudenberger s'est intéressé à ce que nous nommons actuellement le burn out. Pour lui, ce sont avant tout les facteurs personnels qui font qu'une personne est sujette ou non au burn out (Moisson, 2009).

Ce concept a été repris par Maslach, chercheur en psychologie sociale. Cette dernière a créé un questionnaire de 25 items permettant de détecter le burn out chez le personnel soignant, le « Maslach Burnout Inventory » (Jaggi 2008/ 2008, p. 3).

Il existe dans ce questionnaire neuf items qui concernent l'épuisement émotionnel, cinq items sur la dépersonnalisation, huit sur les performances personnelles et trois au sujet du degré d'implication (cf. annexe 11).

Ce questionnaire a ensuite été réadapté, puis réutilisé pour la profession enseignante (Doudin, 2011, p. 14). Maslach, au contraire de Freudenberg, a émis l'hypothèse que la plus grande cause du burn out concerne l'environnement du travailleur, et non ses caractéristiques personnelles. Pour elle, les personnes travaillant au contact d'autres êtres humains sont plus sujettes à cette maladie (Moisson, 2009).

A ce jour, il existe un certain nombre de recherches effectuées au sujet du burn out. Ce sont les professions touchant au domaine médical qui se trouvent au centre de la majorité de ces recherches. Il faut cependant être conscient qu'établir un lien entre les professions médicales et la profession enseignante n'est pas toujours aisé. En effet, les causes menant au burn out sont différentes, le stress ayant des sources spécifiques à chaque domaine de travail et étant vécu de manière différente selon la profession exercée. J'ai trouvé peu de recherches ciblées sur les enseignants. L'étude principale sur laquelle je me suis basée est celle dirigée par Pierre-André Doudin dans l'ouvrage « La santé psychosociale des enseignants et des enseignantes » (2011). Cette recherche vise à promouvoir la santé psychosociale des enseignants. Sont donc mis en avant les risques pour les enseignants, ainsi que les moyens de prévention qui peuvent être mis en place. Elle fournit des pistes à tous les acteurs de l'école.

Au niveau de l'institution, elle propose la promotion de la santé psychosociale, à travers, d'une part, une thérapie au sein des établissements scolaires, notamment en travaillant sur la gestion des conflits. D'autre part, par un soutien « instrumental », en apportant une aide qui permette de résoudre une partie des problèmes (pp. 239-286). Le lâcher prise, une prévention axée sur l'environnement scolaire et le travail en équipe, le développement des compétences psychosociales des élèves, ainsi que la mise en place de médiateurs scolaires sont d'autres alternatives pour la prévention, décrites dans cet ouvrage (pp. 186-190).

Chapitre 3. Discussion et problématique

Pour résumer les différents éléments ci-dessus, la notion de burn out peut avoir diverses définitions, mais toutes ont des aspects communs : le stress, ainsi que l'idée d'écart entre l'image qu'ont les enseignants de leur profession et la réalité qu'ils rencontrent sur le terrain. Le burn out peut encore avoir d'autres sources, décrites sous les termes de facteurs endogènes et de facteurs exogènes. Les facteurs endogènes touchent aux traits de caractère de la personne, alors que les facteurs exogènes représentent un déséquilibre de l'environnement. Ces derniers peuvent rendre une personne vulnérable, la mener à un niveau de stress trop intense qui devient difficile à gérer, puis petit à petit au burn out. Les professions sociales sont plus à risque que les autres métiers.

Le burn out est un phénomène de plus en plus récurrent ; toujours plus d'enseignants sont stressés au travail. Les résultantes de ceci ont des conséquences financières, dues aux coûts élevés de cette maladie et à l'absentéisme que cela engendre. Mais également sur le plan pratique, il entraîne des difficultés d'organisation, notamment en ce qui concerne les difficultés à trouver des remplaçants formés.

Les symptômes de l'épuisement professionnel varient selon les personnes. C'est pourquoi, il est parfois difficile de le détecter et seuls les médecins et les psychologues peuvent le diagnostiquer. Aussi, les thérapies permettant de remédier à cette maladie portent tant sur l'aspect médicamenteux que sur l'aspect personnel par un travail intérieur du patient. Ce travail intérieur se situe au niveau de l'impact sur les mécanismes intérieurs et sur le développement des ressources. Il lui faut également travailler sur son mode de vie, à travers des mises en place dans son comportement et face à son environnement.

J'ai ainsi relevé qu'il existe des moyens pour se protéger de cette maladie, notamment en mettant en place un certain nombre de stratégies. Ces dernières peuvent être effectuées par l'enseignant lui-même, que ce soit d'un point de vue personnel ou d'un point de vue professionnel, ou par l'établissement scolaire, à savoir les directions.

En ce qui concerne ce travail, j'ai souhaité m'intéresser en priorité au vécu des enseignants. Pour ce faire, j'ai effectué cinq entretiens avec des enseignants exerçant la profession et ayant vécu un épuisement professionnel.

Sur la base de ceux-ci, j'ai tenté de comprendre les mécanismes du burn out, à partir des analyses et des tensions repérées dans le discours des enseignants.

Une des grandes difficultés, à mon avis, est le fait qu'il n'existe pas une seule stratégie face au burn out, que chaque personne réagit différemment. Pour pouvoir prévenir le burn out, il est essentiel de comprendre d'abord les éléments déclencheurs du burn out, pour ensuite pouvoir proposer des moyens de prévention. C'est donc à partir du ressenti des enseignants que j'ai pu dégager des pistes d'action.

Ces différents éléments me mènent vers mes questions et objectifs de recherche, que j'explicité ci-dessous.

3.1 Question de recherche et objectifs de recherche

3.1.1 Questions de recherche

Pour cette recherche, j'ai choisi de me concentrer sur les enseignants du niveau primaire, plus précisément ceux du canton de Neuchâtel, par souci de simplification des contacts à entreprendre avec eux.

Au fil de mes différentes lectures, ma question de départ a peu à peu évolué, jusqu'à arriver à quatre questions de recherche actuelles qui sont les suivantes :

- Quels sont les facteurs que les enseignants évoquent pour expliquer leur mal-être?
- Quel est le rapport d'un enseignant souffrant d'un burn out à cette maladie ? Quel est son regard à l'égard de cette maladie ?
- Quels indices les enseignants peuvent-ils identifier afin de de mettre en place une prévention ?
- Quelles tensions vivent-ils en situation de burn out ?

3.1.2 Objectifs de recherche

Pour m'aider à répondre à mes questions de recherche, j'ai formulé des objectifs qui ont été mes guides dans la suite de la construction de ce travail.

- Comprendre d'où vient un burn out, sous l'angle d'une personne en ayant été victime.
- Comprendre ce que l'enseignant peut mettre en place pour se préserver et comprendre ce que peut mettre en place la direction de l'école pour préserver ses enseignants.
- Comprendre ce que vit la personne souffrant d'un burn out, ainsi que les tensions qui surviennent.

A partir de ces différents points, le but de ma recherche est de comprendre cette maladie, pour me donner des pistes d'actions et me permettre de tenter de me protéger au mieux de l'épuisement professionnel, ainsi que de me montrer les moyens à disposition si nécessaire.

Chapitre 4. Méthodologie

4.1 Fondements méthodologiques

Au vu de l'ampleur de la thématique du burn out chez les enseignants du degré primaire, il m'a fallu, dans un premier temps, déterminer mon propre champ d'action sur ce thème. J'ai donc dû définir les points clés à aborder lors des entretiens, afin de limiter la durée de ceux-ci et de me permettre de répondre au mieux à mes questions de recherche, dans un temps restreint.

4.1.1 Type de recherche

Pour mener à bien cette recherche, il me semblait essentiel de pouvoir conduire un entretien avec un nombre restreint de sujets et de laisser l'opportunité d'approfondir un maximum les thèmes avec chacune de ces personnes. J'ai donc opté pour la méthode qualitative, dont les caractéristiques sont, selon Paugam « ... leur focalisation sur un nombre réduit de cas et par l'attention accordée à une analyse en profondeur des processus sociaux ainsi qu'au sens que les acteurs attribuent aux situations » (2010, p.34). C'est donc à partir des éléments fournis lors des entretiens que l'analyse est effectuée en profondeur. Cette méthode correspond bien à mes objectifs de recherche, bien qu'elle connaisse tout de même certaines limites. En effet, comme l'échantillonnage est moins important que lors de la méthode quantitative j'ai dû, par moments, nuancer mes propos par souci de ne pas entrer dans une généralisation, non représentative de la réalité. Cette méthode ne permet donc pas d'affirmer que les éléments récoltés sont absolument représentatifs de la réalité, bien que la plupart en soient vraisemblablement très proches.

4.1.2 Type d'approche et type de démarche

Le cadre théorique posé lors de ma problématique m'a permis de dégager des thèmes, qui ont ensuite fait partie de mon guide d'entretien. Je suis ensuite partie de mes entretiens pour dégager des régularités.

J'ai raisonné à partir de cas concrets, pour ensuite procéder à une généralisation des règles, tout en gardant à l'esprit que la généralisation peut parfois être faussée.

L'objectif de ma recherche était de comprendre le phénomène du burn out, à travers les discours des enseignants. Je parle donc d'une démarche compréhensive, qui demande une construction de la connaissance, ainsi qu'une implication du chercheur (Charmillot & Dayer, 2012).

4.2 Nature du corpus

4.2.1 Récolte des données

Le moyen utilisé pour la collecte des données de cette recherche est l'entretien, plus précisément, l'entretien semi-directif. Aktouf affirme que ce moyen permet de : « s'informer, mais en même temps de vérifier, à l'aide de questions, des points particuliers liés à certaines hypothèses préétablies » (Aktouf, 1987, pp. 88-89).

Ce moyen a permis aux personnes interrogées, ainsi qu'à moi-même, une plus grande liberté de parole. Ainsi, des éléments nouveaux ont surgi. Effectivement, les sujets ne se sont pas contentés de répondre aux questions posées, mais il y a eu un véritable dialogue, une interaction commune. Le discours s'est véritablement construit autour du raisonnement de chacun. Ce moyen de récolte de données rencontre tout de même une difficulté pour l'interviewer, celle de ne pas trop orienter les réponses de l'interlocuteur.

L'utilisation de l'entretien semi-directif supposait la création préalable d'un guide d'entretien, organisé en thèmes et sous-thèmes (cf. annexe 2). Ceci m'a permis de rediriger l'entretien lorsque les propos sortaient du cadre de mon travail, ou encore de relancer la discussion lorsqu'un enseignant arrivait au bout de son discours. Cependant, malgré un fil rouge avec des questions, j'ai voulu laisser place à la discussion et à l'échange. Cela m'a permis de me montrer plus ouverte lors des discussions, d'approfondir certains sujets et de recevoir des informations auxquelles je n'avais pas pensé préalablement. Je me suis donc laissée de grandes ouvertures de manière à acquérir une meilleure compréhension des mécanismes qui se cachent derrière la notion de burn out.

Les entretiens ont été riches de renseignements, et m'ont aidé à dégager les concepts clés nécessaires pour répondre à mes questions de recherche. Les transcriptions des entretiens effectués se trouvent dans les annexes.

4.2.2 Procédure et protocole de recherche

Une demande d'entretien a été envoyée par courriel aux enseignants du primaire. Bien que je connaissais quelques noms de personnes ayant été touchées par un burn out, je ne souhaitais pas les contacter personnellement, afin qu'elles se sentent libres de répondre positivement à mon invitation. J'ai également choisi de procéder par courriels pour mes demandes d'entretien, afin de laisser libre choix aux enseignants de participer à cette recherche. Le burn out étant un sujet délicat, il est essentiel pour moi que les enseignants puissent se sentir libres de leur décision. Dans ma demande d'entretien, le cadre de la recherche était d'ores et déjà précisé, ainsi que l'engagement de confidentialité (annexe n°1).

A ma grande surprise, j'ai reçu un bon nombre de réponses positives, ce qui montre peut-être que le burn out est un sujet mieux accepté et moins tabou que par le passé. Les enseignants retenus pour les entretiens ont été sélectionnés en fonction de leur motivation dans leur réponse.

Nous avons ensuite convenu de la date de l'entretien en fonction des disponibilités communes, sachant que l'entretien devait durer entre trois quarts d'heure et une heure. Certains enseignants avaient cependant beaucoup d'éléments à apporter dans la discussion, et la durée de l'entretien a parfois dépassé le temps prévu.

J'ai laissé le soin aux enseignants de choisir un lieu, dès lors que la plupart ne souhaitait pas se déplacer, et que je ne pouvais donc pas leur offrir un cadre sécurisant. Au départ, je n'avais pas imaginé mener ces entretiens sur leur lieu de travail, mais plutôt sur un terrain neutre, afin qu'ils se sentent en sécurité pour dévoiler certains aspects de leur burn out. Certains d'entre eux ont tout de même choisi de mener les entretiens dans leur cadre professionnel, ce qui peut biaiser quelque peu les résultats ; d'autres ont souhaité que je me rende sur leur lieu d'habitation.

J'ai également expliqué les conditions de ma recherche aux différents enseignants et le cadre de confidentialité avant le rendez-vous.

En accord avec mon directeur de mémoire, je n'ai pas établi de contrat de recherche par écrit, en partant du principe que les enseignants qui se présentaient à l'entretien acceptaient de participer. J'ai ensuite rappelé ces éléments en début d'entretien.

4.2.3 Echantillonnage

L'échantillonnage a été déterminé en fonction du lieu comme critère principal. Les enseignants interrogés viennent tous du canton de Neuchâtel, et ce pour deux raisons: il était important pour moi de choisir un lieu qui se rapproche au mieux de ma réalité du terrain, et de pouvoir réaliser les entretiens dans un délai convenable, de sorte qu'ils se déroulent dans un lieu situé à une distance raisonnable. Les enseignants ciblés sont des enseignants du primaire. J'ai souhaité rencontrer des enseignants d'âge différent, afin de déterminer si leur vision dépendait du nombre d'années d'expérience, ou encore en fonction des degrés dans lesquels ils enseignent. Seule une enseignante du cycle 2 m'a répondu ; les autres étaient principalement dans les degrés 1-2 Harnos. Il a donc été difficile pour moi d'équilibrer le nombre d'enseignants entre les deux cycles.

1) Tableau : échantillonnage

Enseignant 1	Enseignant 2	Enseignant 3	Enseignant 4	Enseignant 5
30 ans de pratique.	10 ans de pratique.	8-10 ans de pratique. N'a pas été diagnostiquée par un médecin.	30 ans de pratique dans le même collège.	8-10 ans de pratique.
Cycle 1	Cycle 1	Cycle 2	Cycle 1	Cycle 1
Milieu rural	Milieu rural	Milieu urbain	Milieu rural	Milieu rural
Sexe féminin	Sexe féminin	Sexe féminin	Sexe féminin	Sexe féminin

4.3 Méthodes et techniques d'analyse des données

4.3.1 Transcription

Pour ce qui est de la transcription des entretiens, je me suis essentiellement basée sur les modalités de transcription utilisées par l'équipe de didactique en interactions sociales de Schuber Leoni (cf. annexe 3). J'ai retranscrit l'intégralité des entretiens, en prenant en compte les facteurs externes, comme par exemple un téléphone qui sonne. Les tours de paroles sont numérotés, chaque interlocuteur est identifié (YS pour Yolène Schmid et Enseignante 1, 2, etc. pour les différents enseignants). Au vu du code d'éthique et de l'anonymisation des données, les enseignants sont systématiquement notés E. Les lieux sont également masqués et remplacés par le terme « lieu », afin d'empêcher toute identification des personnes. Le temps est annoté toutes les 5 minutes, et la durée totale de l'entretien est précisée au terme de la transcription. Les pauses et les informations para verbales et non verbales, qui permettent de faire ressortir les émotions, ont également été retranscrites.

En ce qui concerne la ponctuation, ce sont les signes conventionnels de ponctuation du GEOD (Groupe d'Etude sur les Données Orales, cf. annexe 4) qui sont utilisés.

4.3.2 Traitement des données

En ce qui concerne les entretiens, j'ai commencé par me les approprier en les réécoutant, puis à les hiérarchiser, en faisant un tableau avec les informations qui revenaient plusieurs fois. Après avoir retranscrit intégralement les entretiens, je les ai relus une première fois en entier. Lors de cette relecture globale, j'ai noté l'impression générale qui ressortait de chaque entretien, ainsi que mes premières idées. Suite à cela, j'ai procédé à une seconde lecture en soulignant les passages intéressants, en entourant les mots clés et en mettant mes commentaires dans la marge. J'ai également rempli un tableau dans lequel apparaissent les éléments essentiels de chaque entretien.

Lors de la troisième lecture, j'ai fait ressortir les paragraphes qui me paraissaient les plus importants par rapport à ma problématique et à mes questions de recherche. J'ai inscrit un commentaire général pour chaque entretien.

Pour finir, j'ai déterminé les catégories ou thèmes que je souhaitais approfondir au niveau de l'analyse, puis j'ai décortiqué les différents entretiens. En effectuant une nouvelle lecture des entretiens, j'ai surligné en couleur les éléments qui entraient dans mes catégories. Pour ce faire, j'ai utilisé des couleurs différentes pour chaque catégorie, afin de faciliter par la suite l'analyse des données. Pour procéder au traitement des données, je me suis basée sur les techniques proposées par Beaud et Weber (2003).

4.3.3 Méthodes et analyse

Dans cette recherche, la méthode privilégiée est l'analyse thématique. J'ai dans un premier temps relu les entretiens et dégagé les thèmes qui me paraissaient importants pour ce travail. Dans cette optique, un tableau a été construit avec les éléments essentiels évoqués par chaque enseignant. En partant de ce tableau, j'ai par la suite, fait une analyse statistique, afin de ne garder que les éléments qui ont une fréquence élevée d'apparition dans les entretiens. A partir de là, les thèmes ont été mis en évidence, puis des catégories ont été créées à partir de ces différents thèmes. J'ai ensuite, pour chaque thématique, construit une grille avec les propos résumés de chaque enseignant, en privilégiant des tableaux concis (cf. annexe 10).