

HR Neuchâtel

«Le burnout touche au sens de la vie»

Invité en février dernier par HR Neuchâtel à partager son expérience du burnout, le coach Josy Pitteloud a fait forte impression. Ancien responsable stratégique de Swisscom, il a raconté comment le burnout a failli lui coûter la vie. Car entre l'épuisement professionnel et les conséquences graves sur la santé, la marge est infime. C'est dire que la méthode qu'il a développée pour prévenir cette maladie n'est pas tirée du ciel. Diagnostic, management de la santé, analyse des jeux de pouvoirs dans l'entreprise et méthodes d'assessment: Josy Pitteloud a démontré la qualité de l'encadrement qu'il propose à ses clients. En fin de conférence, il a interrogé l'audience sur ses solutions pour faire face au burnout. Formée majoritairement de spécialistes en RH, la salle est restée muette. Signe que le thème pose encore beaucoup de problèmes aux départements des ressources humaines.

HR Today: Les RH semblent complètement démunies face au burnout. Cela vous étonne?

Josy Pitteloud: Oui, ça m'étonne. Je suis époustoufflé de voir à quel point l'expert en ressources humaines connaît peu le fonctionnement de l'être humain. C'est comme si on en était encore à la préhistoire de cette découverte. Car le burnout ne date pas d'aujourd'hui.

Et pourtant, le burnout devrait faire partie de leurs responsabilités?

Tout dépend du positionnement des ressources humaines. Si elles sont cantonnées à un rôle administratif, c'est normal qu'elles ne se sentent pas concernées. En revanche, si elles se situent du côté du «development management», les RH devraient effectivement tenir ce rôle-là. Et c'est encore mieux si elles font partie de la direction. Car c'est à ce niveau que se développent les jeux de pouvoirs et le bouc émissaire éventuel de tels jeux devient rapidement un candidat au burnout. Les RH ont là une occasion idéale pour appréhender ces problèmes avec du recul. Ce travail dans le cœur de l'entreprise n'est pas à négliger. Par contre, les RH n'arriveront jamais à faire boire un âne qui n'a pas soif...

Trois conseils pour aider les RH à combattre le burnout en entreprise?

Le premier serait de ne jamais se positionner comme le sauveur. Il faut montrer à l'autre qu'il a en lui des ressources envers et contre tout.

Le second serait d'établir un dialogue en profondeur avec la personne concernée. Le burnout n'est pas une question de revenu ni de fonctions. Il s'agit d'une question de vision du monde et de sens de la vie.

Enfin, je dirais que les RH ont un véritable devoir d'information. Quand elles remarquent des signes de burnout chez un collaborateur (typiquement: plus de fébrilité ou plus d'irascibilité ou plus de retrait), elles ne peuvent pas fermer les yeux: ce serait de la non assistance à personne en danger. Mais le dialogue qui doit s'établir doit rester un rapport d'être humain à être humain. Je conseille de mener ces discussions en dehors du lieu de travail, devant une bière au restaurant du coin par exemple.

Propos recueillis par Marc Benninger



Photos: Pierre-Yves Massot



1. Josy Pitteloud au centre CSEM de Neuchâtel, le 13 février 2007.
2. Thierry Gonzales, chef du service RH à l'Etat de Neuchâtel; Danielle Ducommun, Institution Le Repuis et Anne-Marie Ridout, Jade Invest.
3. Félix Hauswirth, Rolex et Gianni Angelucci, Vedior.
4. Line Bangerter, Luxury Timepieces International SA et Luigi Legio, Vedior.
5. Daniela Barbieri, Montremo SA; Daniel Leuba, Jean Singer et cie et Marilyn Cottier, Montremo SA.
6. Tania Froidevaux, Bulgari Time SA; Laurence Messerli, Université de Neuchâtel et Maud Maillard, Melexis Technologies SA.
7. Olivier Coubès, JobUp et Emmanuel Oro, Rolex.

