

Amarok e-Santé : une solution digitale de prévention du burnout des entrepreneurs

Olivier Torrès, Mathieu Le Moal, Stéphanie Bugaut-Heichelbech, Jean-Marie Estève

DANS **ENTREPRENDRE & INNOVER** 2025/2 n° 65, PAGES 114 À 120
ÉDITIONS **DE BOECK SUPÉRIEUR**

ISSN 2034-7634

DOI 10.3917/entin.065.0114

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/revue-entreprendre-et-innover-2025-2-page-114?lang=fr>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...
Scannez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour De Boeck Supérieur.

Vous avez l'autorisation de reproduire cet article dans les limites des conditions d'utilisation de Cairn.info ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Détails et conditions sur cairn.info/copyright.

Sauf dispositions légales contraires, les usages numériques à des fins pédagogiques des présentes ressources sont soumises à l'autorisation de l'Éditeur ou, le cas échéant, de l'organisme de gestion collective habilité à cet effet. Il en est ainsi notamment en France avec le CFC qui est l'organisme agréé en la matière.

Pratique innovante

Amarok e-Santé : une solution digitale de prévention du burnout des entrepreneurs

Amarok e-Santé : A digital solution for preventing burnout for Entrepreneurs

- > **Olivier Torrès**
- > **Mathieu Le Moal**
- > **Stéphanie Bugaut-Heichelbech**
- > **Jean-Marie Estève**

Résumé

Prévenir le burnout des chefs d'entreprise est une préoccupation récente. Face à ce nouveau défi, Amarok e-Santé est un dispositif digital qui sensibilise les entrepreneurs au risque de burnout et prévient son apparition. Il concilie une large audience et une analyse personnalisée à partir des événements professionnels stressants et satisfaisants. Ce processus, en trois phases, inclut un test d'auto-évaluation, un dépistage du risque de burnout et, en cas de risque détecté, une orientation vers un écoutant. Avec plus de 26 000 diagnostics réalisés, ce dispositif est en pleine expansion en France et en Belgique, ainsi que dans le secteur agricole.

Abstract

Preventing burnout among entrepreneurs is a recent concern. In response to this emerging challenge, Amarok e-Health is a digital system designed to raise entrepreneurs' awareness of burnout risks and help prevent its onset. It combines a broad audience reach with a personalized analysis of stressful and satisfying professional events. This three-phase process includes a self-assessment test, a burnout risk screening, and, if a risk is detected, guidance toward a trained listener. With over 26,000 assessments conducted, the system is rapidly expanding in France, Belgium, and the agricultural sector.

Les points forts

- **Amarok e-Santé mesure la santé au travail de l'entrepreneur et détecte son risque d'épuisement.**
- **La digitalisation garantit l'anonymat et réduit le biais de désirabilité sociale.**
- **Le dispositif est préventif et oriente vers une cellule d'écoute en cas de risque.**
- **Un reporting établi, en temps réel, la fréquence des stressseurs et des satisfacteurs.**

L'observatoire AMAROK, créé en 2009, a établi les premières statistiques en France sur le risque de burnout des entrepreneurs (Torrès et Kinowski-Moysan, 2019). Pour enrayer ce risque, plusieurs dispositifs ont vu le jour, notamment pendant la crise du Covid-19. Le premier a été la mise en place de numéros verts permettant aux entrepreneurs de contacter des écoutants. Ce fut le cas, par exemple, du Portail du Rebond ou encore des initiatives gouvernementales pendant la crise. Bien que la portée de l'audience soit nationale, ces numéros verts se sont heurtés à un obstacle majeur, celui de l'insuffisante communication. Une fois la campagne de lancement terminée, la communication du numéro vert s'estompe. De plus, un numéro vert joue un rôle d'incitation à solliciter de l'aide en cas de détresse perçue, mais ne permet pas d'établir un diagnostic réel sur la situation individuelle. Ce sont des « numéros verts secs ».

Un autre dispositif a consisté à déployer, sur tout le territoire national, des « capteurs » de proximité appelés sentinelles, chargées de détecter la détresse des entrepreneurs pour la signaler aux écoutants. Bien que prometteuse, cette approche présente deux limites importantes : elle est coûteuse en temps et en formation des sentinelles, et la proximité nécessaire au fonctionnement des sentinelles empêche la réalisation d'économies d'échelle. En somme, les dispositifs existants oscillent entre une forte audience, mais une relation trop distante pour réellement capter les signaux faibles, et une proximité accrue, mais au prix d'un coût logistique élevé et difficilement généralisable.

Les dispositifs de lutte contre l'épuisement professionnel des entrepreneurs sont confrontés à ce que Evans et Wurster (1999) appellent la « courbe de compromis » entre la richesse de l'information (la

qualité et la personnalisation des interactions) et l'audience de l'information (le nombre de personnes que l'information peut atteindre).

Mais ces deux auteurs suggèrent que l'usage des technologies digitales permet de réduire ce compromis, en offrant simultanément une audience large et une richesse accrue, grâce à des outils comme les plateformes digitales, la personnalisation automatisée et l'analyse des données.

Ce défi d'allier proximité et large diffusion est particulièrement crucial dans le domaine de la santé, où la détection précoce et l'accompagnement personnalisé sont essentiels. Ceci explique pourquoi la digitalisation des services de santé connaît une expansion rapide. Les innovations digitales dans la santé réduisent les coûts, améliorent les services et facilitent l'accès pour les patients (Apostolopoulos et al, 2022). C'est précisément pour concilier la richesse des données de santé psychologique avec une large audience d'utilisateurs que Amarok e-Santé, un dispositif digital de prévention du burnout des entrepreneurs, a été créé et s'est massivement diffusé en France.

Grâce à sa nature digitale, ce dispositif permet d'offrir une richesse accrue via des interactions personnalisées, des analyses précises et un suivi adapté aux besoins spécifiques des entrepreneurs. Parallèlement, il élargit son audience en touchant un grand nombre d'utilisateurs sans contrainte spatio-temporelle. En outre, l'auto-administration des questionnaires est plus fiable pour les sujets sensibles (Fournier et Kovess, 1993), garantit l'anonymat et réduit les biais liés à la désirabilité sociale (Frippiat et Marquis, 2010).

Amarok e-Santé, fondement théorique et démarche pratique

Le dispositif Amarok e-Santé est basé sur la théorie des événements professionnels appliquée aux entrepreneurs par Lechat et Torrès (2017). Ces derniers ont établi deux outils, un « stressomètre » composé de 30 stresseurs (surcharge de travail, difficultés administratives...) et un « satisfactomètre » composé de 28 satisfacteurs (satisfaction de la clientèle, bon climat social...) dont les effets cumulés affectent significativement la santé de l'entrepreneur (Lechat et Torrès, 2017).

Schéma 1 : Le compromis entre richesse et audience de l'information

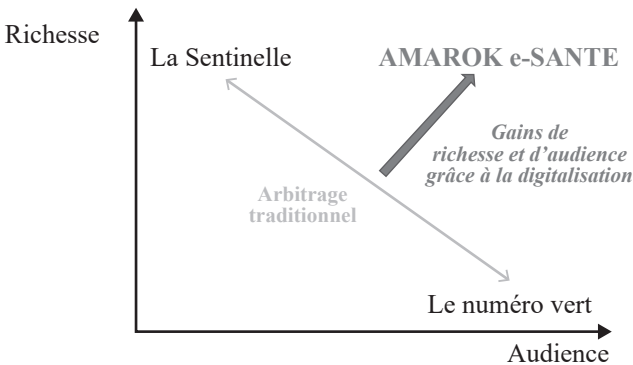
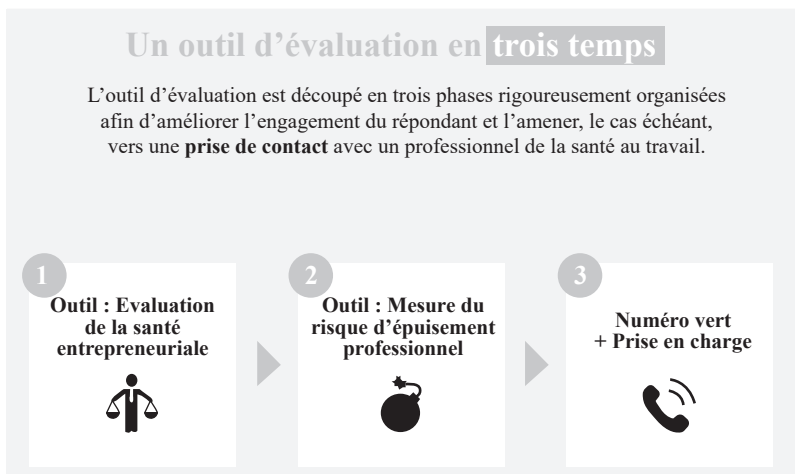


Schéma 2 : le stressomètre et le satisfactomètre de Amarok e-Santé (accédez à la version test du dispositif : <https://app.sante-dirigeant.fr/main/?t=cb9323c88c77c453ca66>



Schéma 3 : une démarche en trois phases



La démarche repose sur trois phases distinctes.

La phase 1 commence par l'envoi d'un courriel aux entrepreneurs adhérents des partenaires (Services de Santé au Travail, syndicats patronaux) ayant noué un partenariat avec Amarok. Le message incite l'entrepreneur à prendre conscience que

son « *capital santé est le premier capital immatériel de sa PME* » (Torrès, 2024). De plus, la prise en compte des événements satisfaisants permet une communication positive et non anxiogène.

Cette prise de conscience et ce message positif favorisent l'implication de l'entrepreneur dans le processus. En demandant

aux entrepreneurs de simplement cocher les évènements qu'ils ont vécus, ces deux outils permettent de poser un diagnostic précis indiquant les scores de stress et de satisfaction du répondant. Si le score de satisfaction est supérieur au score de stress, on considère que la balance est positive et que l'entrepreneur n'est pas en situation d'alerte. Un message positif est affiché, ce qui met fin au dispositif Amarok e-Santé. Mais, en cas de résultat négatif (score de stress supérieur au score de satisfaction), l'entrepreneur est orienté vers un test de dépistage du burnout, à l'aide du BMS 10 (Burnout Measure Short version) (Malach-Pines, 2005). Lors de cette phase 2, si le test de dépistage du burnout est supérieur à 4.5 sur 7, un formulaire de prise de contact est proposé à l'entrepreneur, l'aiguillant gratuitement vers un personnel de l'écoute (phase 3). Si l'entrepreneur consent à donner ses coordonnées, une psychologue le contacte et entame une écoute permettant à l'entrepreneur de s'exprimer sans jugement et de manière confidentielle.

Un système de reporting intégré à l'audit personnalisé de la santé au travail des entrepreneurs

Le dispositif Amarok e-Santé offre également une analyse statistique en temps réel, différenciée par genre et secteur d'activité. Il identifie la fréquence des satisfacteurs et des stressseurs permettant ainsi aux acteurs de la santé au travail et aux syndicats patronaux de mieux comprendre les enjeux spécifiques de chaque secteur ou région. Ce système de reporting met en lumière les problématiques professionnelles clés, facilitant

des interventions ciblées pour améliorer la santé des entrepreneurs (Le Pontois et Torrès, 2023). En combinant analyse individuelle et collective, Amarok e-Santé apporte des outils concrets pour une gestion innovante de la santé au travail et répond à l'article 23 de la récente Loi Lecocq-Grandjean du 2 août 2021 qui incite les SPST à intégrer la population des travailleurs non salariés (employeurs et indépendants).

Un dispositif qui prend de l'ampleur et participe à la prévention du burnout des entrepreneurs

Le dispositif Amarok e-Santé aide les entrepreneurs à identifier les stressseurs et satisfacteurs de leur activité, permettant une analyse précise des causes de leur état mental. Sur le plan populationnel, il sert de surveillance épidémiologique, offrant des données en temps réel sur les défis et les opportunités dans un secteur professionnel ou un bassin d'emploi. Amarok e-Santé a été présenté au 37^e Congrès de Médecine et Santé au Travail en 2024 (Torrès, 2024) et continue d'étendre son utilisation auprès des Services de Prévention en Santé au Travail Interentreprises.

Le dispositif Amarok e-Santé a réalisé 26 069 diagnostics de santé au 20 février 2025, révélant que 11 032 entrepreneurs présentaient un bilan négatif. 8 504 entrepreneurs ont réalisé un test de dépistage du burnout dont 1 755 ont déclenché une alerte en raison de la détection d'un risque d'épuisement sévère. En s'appuyant sur une approche qui mesure à la fois les stressseurs et les satisfacteurs, Amarok e-Santé facilite la prévention des risques en santé mentale. L'initiative,

lancée en décembre 2020 avec l'AGEFICE, a franchi une étape importante avec un accord signé en 2021 avec Présanse Occitanie, fédérant 23 Services de Santé au Travail. Amarok a depuis noué 93 partenariats, s'exporte en Belgique avec l'UCM¹ et s'est élargi au secteur agricole avec « Amarok e-Santé Agri ». Des journées d'échange semestrielles permettent d'adapter le dispositif aux besoins des utilisateurs.

Bibliographie

Apostolopoulos, S., Makris, I., & Stavroyiannis, S. (2022). Health digitalisation and innovative entrepreneurship status. A qualitative exploration of private sector in Greece and synthesis of main issues. *European Conference on Innovation and Entrepreneurship*, 17(1), 32-39.

Evans, B. C., Wurster, T. S. (1999). *Blown to bits: How the new economics of information transforms strategy*. Harvard Business School Press.

Frippiat, D., Marquis, N. (2010). Les enquêtes par Internet en sciences sociales : un état des lieux. *Population*, 65(2) : 309-338.

Fournier, L., Kovess, V. (1993). A comparison of mail and telephone interview strategies for mental health surveys. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 38(8): 525-533.

Lechat, T., Torrès, O. (2017). Stressors and satisfactors in entrepreneurial activity: an event-based, mixed methods study predicting small business

owners' health. *International Journal of Entrepreneurship and Small Business*, 32(4): 537-569.

Le Pontois S., Torrès O. (2023). La santé des dirigeants : en avoir le cœur net avec l'Observatoire AMAROK. *Entreprendre & Innover*, 56 : 111-118.

Malach-Pines, A. (2005). The Burnout Measure, Short Version. *International Journal of Stress Management*, 12(1), 78-88.

Torrès, O. (2024). « Amarok e-Santé » : un dispositif contre l'épuisement professionnel des travailleurs non salarié. Congrès de Médecine du travail, 4-7 juin 2024, Montpellier.

Torrès, O., Kinowski-Moysan, C. (2019). Dépistage de l'épuisement et prévention du burnout des dirigeants de PME : D'une recherche académique à une valorisation sociétale. *Revue Française de Gestion*, 45(7) : 171-189.

Olivier Torrès est Professeur à l'Université de Montpellier et titulaire d'une chaire spécialisée (MOMA-MRM, LABEX Entreprendre). Il a fondé l'observatoire Amarok, dédié à la santé des travailleurs non-salariés, tels que les chefs d'entreprise, commerçants, artisans, professionnels libéraux et agriculteurs. Il a également dirigé un ouvrage sur la santé des dirigeants. Son initiative soutient l'idée qu'une société mature doit protéger ceux qui la font vivre.

Mathieu Le Moal est psychologue du travail et doctorant en sciences de gestion (Université de Montpellier, MOMA-MRM, et Université Paul Valéry, EPSYLON). Ce chercheur concentre ses recherches sur la santé des entrepreneurs, avec un accent particulier sur la récupération du travail et l'articulation des différents domaines de vie. Passionné par la psychologie positive, il explore comment cette discipline peut améliorer le bien-être et la résilience des entrepreneurs.

¹ L'UCM (Union des Classes Moyennes) est l'organisation patronale centrale pour les indépendants et petites entreprises francophones belges.

Stéphanie Bugaut-Heichelbech est docteur en sciences de gestion et professeur associé dans une école de commerce (IPAG). Elle dirige un master en entrepreneuriat et est responsable scientifique de l'incubateur sur un campus. Ses recherches se concentrent sur l'évolution du bien-être et de la santé des entrepreneurs tout au long du processus entrepreneurial.

Jean-Marie Estève, est gérant de société et vice-président de l'observatoire Amarok sur la santé des

travailleurs, ce chercheur est également associé auprès de plusieurs instituts de recherche (Université de Montpellier, MOMA, LABEX Entreprendre). Ses intérêts de recherche incluent la transmission des PME, la gestion des ressources humaines et la santé des dirigeants. Docteur en sciences de gestion, il a co-dirigé un ouvrage sur la transmission en PME et a participé à plusieurs ouvrages collectifs et colloques.