

BURN-OUT

Matinale RPS 13 mars 2015

Accompagnement social des situations de
burn out dans les entreprises par le Service
social du travail



sairca

L'INGÉNIERIE SOCIALE DU TRAVAIL

SSIRCA

SERVICE SOCIAL DU TRAVAIL INTERENTREPRISES

REGION CÔTE D'AZUR

Depuis 25 ans avec les grandes entreprises privées/publiques

Privées :

Veolia Eau, Virbac, Thales Underwater systems, Thales Alenia Space, Veolia Water System, Infovista, Amadeus, SAP, L'Oréal, ST Microelectronics, SBM Offshore, ...

Publiques et associatives :

Fondation d'Auteuil, Palais des festivals de Cannes, ADSEA, CNRS, Ministère des finances, INRA, ETSI, CASA (Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis), OCA, ADAPEI...

Un métier d'origine réglementé amené à un niveau d'expertise

Assistant social du travail (DEAS) et ingénieur social du travail (DEIS)
Formations supérieures (DSTS, DEIS, Conseillers du travail, MBA HEC,...)
Approche systémique et interactionnelle

Prévention et résolution de problèmes humains au travail

Accompagner le salarié en tant que personne et l'entreprise en tant que collectivité

Rechercher la meilleure adéquation entre les besoins individuels, collectifs et les
nécessités économiques de l'entreprise

Le service social du travail

- ▶ 1ère guerre mondiale : mise en place des 1ers services sociaux du travail
- ▶ 1946 : confirmation de la loi de 1942 qui légalisait le service social du travail, avec obligation d'en créer un dans tout établissement employant au moins 250 personnes
- ▶ ANAS (Association Nationale des Assistants Sociaux) :

« Le service Social du travail apporte une contribution attentive à la solution des problèmes, qui, nés du travail et des règles qu'il impose, concernent l'homme, son équilibre psychique et social »

« Il a pour rôle de contribuer à favoriser l'équilibre psychique et social de l'individu au sein de la collectivité de travail »

Le service social du travail SSIRCA

► Principes d'action

- Complémentarité avec les partenaires internes et externes
- Co-construction (au niveau individuel et collectif)
- Autonomie de l'individu et de l'entreprise

► Des valeurs, des fondements éthiques et déontologiques

- Neutralité
- Respect de l'autodétermination de la personne
- Secret professionnel (art. 226-13 et 226-14 nouveau code pénal)
- Code de déontologie de l'ANAS

Evolution significatives

- ▶ LOGIQUE INDUSTRIELLE → LOGIQUE FINANCIERE
- ▶ REORGANISATIONS REGULIERES AVEC DES INCERTITUDES NOUVELLES
- ▶ INTENSIFICATION DU TRAVAIL
- ▶ PROCEDURES DE DECISION LONGUES ET DIFFUSES
- ▶ HYPERACTIVITE AVEC LA GESTION DU "TRES URGENT"
- ▶ PROBLEMATIQUES PRIVEES PLUS LOURDES

IMPACT SUR LA SANTÉ ÉCONOMIQUE DES ENTREPRISES

- Démotivation d'une partie du personnel
- Difficultés pour la hiérarchie d'expliquer la question du sens
- Une pression quasi constante
- Baisse du rendement à moyen terme

IMPACT SUR LA SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE DES SALARIES

- Débordement du travail sur l'espace privé
- Conflits de valeurs
- Difficultés relationnelles (hiérarchie et/ou collègues)
- Moindre disponibilité mentale à l'autre
- Insatisfaction au travail
- Manque de reconnaissance au travail
- Perte de sens
- Signes observés d'épuisement physique et psychologique

BURN OUT → UN PROCESSUS

une survenue brutale et imprévue le plus souvent
un sentiment d'incompréhension
un anéantissement physique et mental

- ✓ Personne n'est épargné : hommes et femmes, tous âges
 - ✓ Toutes catégories sociaux professionnelles
- ✓ Excellents professionnels, motivés, investis, perfectionnistes, consciencieux, enthousiastes, et ambitieux...

Présentation d'une première situation

PROFIL DE LA SALARIEE

- 58 ans
- vit en union libre sans enfant
- n'évoque pas de problème privé
- + 30 ans d'ancienneté
- responsable commercial à l'international
- passionnée et créative

Des alertes

- Décès familial 3 ans plus tôt
- Somatisations physiques
- Plusieurs malaises en entreprise
- Prise en charge par le service médical du travail
- Adaptation au poste de travail
- Nouvelles responsabilités
- Arrêt maladie de 3 mois

Un changement de comportement au travail

- ▶ Déséquilibre vie professionnelle et vie privée
- ▶ Isolement / Repli sur elle-même
- ▶ Manque de reconnaissance
- ▶ Surinvestissement au travail
- ▶ Apaisement lorsqu'elle est éloignée du travail

Travail d'investigation

- ▶ 300 mails chaque jour, tous urgents
- ▶ Position intermédiaire, attente de la rédaction du projet par un service pour réaliser l'offre commerciale
- ▶ Reprise systématique du travail réalisé par ce service
- ▶ Manque de communication avec son N+1
- ▶ Accident de voiture
- ▶ Perfectionnisme = frein

Trois Axes de travail

L'aider à travailler sur son propre changement et dans son organisation au travail

Créer un contexte de travail plus favorable par le déploiement du partenariat interne en entreprise

Favoriser la prise en charge globale par la mise en place du partenariat externe

Accompagnement par le service social du travail

L'aider à travailler sur son propre changement et dans son organisation au travail

- Identifier ses résistances et lâcher prise
- Définir ses priorités professionnelles et privées
- Identifier et s'appuyer sur ses ressources
- Déterminer une organisation hebdomadaire sur la gestion de son activité professionnelle (mail, réponse clients...)
- Communiquer davantage avec le N+1 et accepter l'aide du supérieur hiérarchique
- Prendre des pauses et du temps pour le repas

Créer un contexte de travail plus favorable par le déploiement du partenariat interne

- ▶ N+2 : évaluation de la situation
- ▶ N+1 : évaluation de la situation, accompagnement du manager
 - ▶ Positionner chaque mois une réunion d'équipe, une réunion individuelle tous les 15 jours (traitement équitable et proximité du manager)
 - ▶ Fixer des limites en restant factuel
 - ▶ Valoriser le travail bien fait, donner du sens à l'effort
- ▶ Le service médical du travail : vigilance et prévention

Favoriser une prise en charge globale avec le partenariat externe

- ▶ Liens avec médecin traitant, kinésithérapeute
- ▶ Démarche thérapeutique
- ▶ Activité sportive
- ▶ Autres, au cas par cas (organismes, associations)

Présentation d'une deuxième situation

PROFIL DU SALARIE

- 35 ans, marié, 1 enfant de 4 ans, pas de problèmes personnels
- Ingénieur, très apprécié, haut niveau de compétence, investi, grosses capacités de travail

BURN OUT

- Brutal, inattendu
- 2 tentatives de suicide (rechute)
- Long arrêt maladie et plusieurs hospitalisations

« Mon seul souhait est de revenir au travail pour mettre à nouveau mes compétences au service de la société »

▶ Reconnaissance du burn out

▶ Accepte d'être aidé

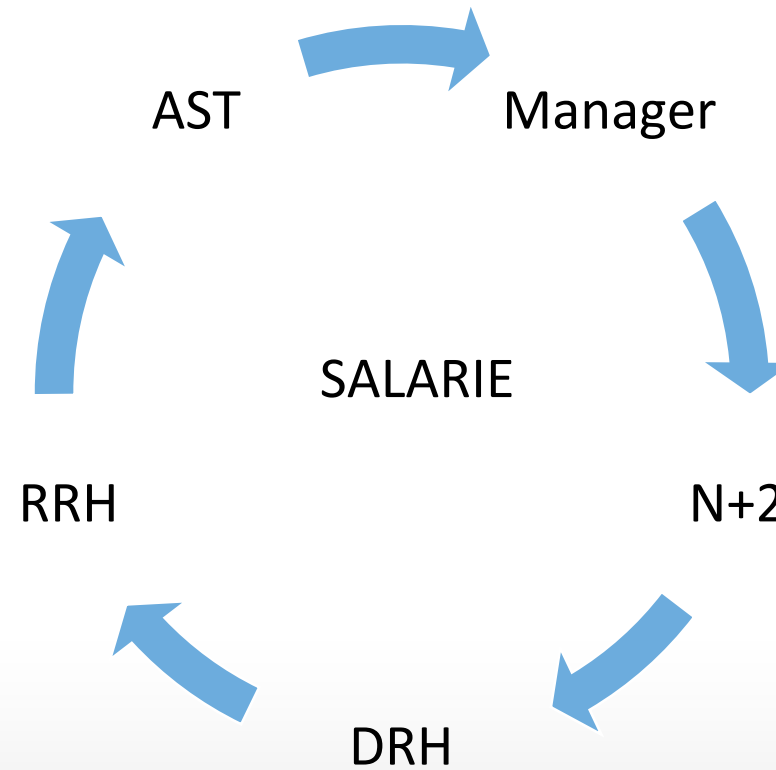
▶ Suivi médical, psychologique et social

▶ Conditions favorables à sa reprise

Accompagnement par le service social du travail

- ▶ Dès l'arrêt de travail et dans le respect du rythme de la personne
- ▶ Lien avec les acteurs externes : conjointe, psychologue et AS de l'hôpital, médecin traitant
- ▶ Identification des symptômes précurseurs
- ▶ Identification des facteurs de risque
- ▶ Aménagement du poste
- ▶ Mobilisation des acteurs internes : managers/RH

Risque de rechute



CONCLUSION

- Difficile évaluation du « burn out »
- Souffrance au travail = RPS
- Approche globale du travail social (vie privée / vie professionnelle)
- Travail en équipe : partenariat interne et externe
- Clarté des rôles, soutien aux responsables et managers

La prévention des risques
psycho-sociaux c'est l'affaire de tous !

Merci de votre attention

Fanny DAGEVILLE

Gaëlle DENAEYER

Corinne PICHARD

06 60 13 40 80

www.ssirca.fr



ssirca

L'INGÉNIERIE SOCIALE DU TRAVAIL