



Le Journal des RPS

Une collaboration entre la Carsat Midi-Pyrénées et le Groupe des Intervenants partenaires en prévention des RPS.
C'est notre dernier numéro du Journal des RPS après 5 années de diffusion. Nous vous tiendrons rapidement informés des RPS sous d'autres formes.

Burnout : quelle réalité professionnelle ?

Numéro 10 & dernier
2^{ème} semestre 2018

Burnout : alerter, prévenir, informer

Le burnout est un épuisement physique, psychique et émotionnel. Il est le résultat d'accumulation continue et croissante de surmenages. C'est une réalité de santé et de travail, en débat en France et en Europe, avec plus d'une année d'arrêt de travail pour ceux qui en sont victimes (rapport de branche ATMP 2018). Cela impacte toutes les tailles d'entreprise, tous les métiers, dirigeants et salariés. Les causes concernent l'intensification, la charge, les relations de travail ainsi que les conflits de valeurs.

La commission paritaire (CFDT, CFE/CGC, CFTC, MEDEF) inter comités techniques et la Carsat Midi-Pyrénées lancent une campagne de sensibilisation en direction des entreprises qui vise à :

- **Alerter**, réagir et agir face aux situations identifiées et potentielles d'épuisement professionnel
- **Prévenir**, construire une politique Santé au Travail et intégrer la prévention des RPS en adaptant le travail à l'homme
- **Informer**, développer la culture de prévention dans l'entreprise : ce qu'est le burnout, ses conséquences multiples, les points de vigilance et les solutions de prévention

RETROUVER LE LIEN AVEC LE TRAVAIL EN MUTATIONS.

Un travail social de groupe de salariés

Au cours d'accompagnements sociaux d'individus et d'informations en groupe, il a été fait le constat de fréquents liens entre arrêts de travail et RPS. Ceci conduit à un travail de groupe proposé à des assurés sociaux de Haute Garonne, en arrêt maladie pour ce motif. Selon l'approche sociologique à l'origine de cette intervention sociale, les mutations du monde du travail impactent le rapport au travail des individus aux niveaux de leurs attentes et de leurs besoins dans l'entreprise.

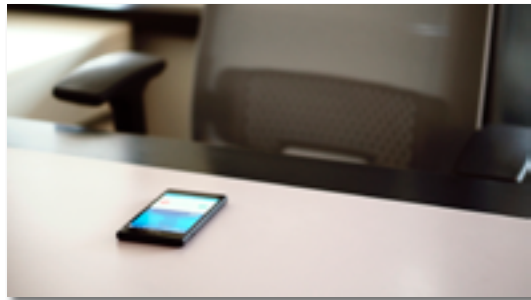
Un processus partagé d'épuisement professionnel

Quelle que soit la branche professionnelle, les membres des groupes ont identifié un processus commun : une exposition à une situation stressante liée à un environnement organisationnel changeant, une phase de résistance, selon les stratégies face à une situation considérée comme provisoire, des formes d'alerte, puis une phase de retrait par un arrêt de travail.

L'analyse collective du travail

Face au fort sentiment de culpabilité exprimé par les participants, le choix est fait de constituer des groupes d'aide mutuelle, en se centrant sur leur environnement de travail. La méthode co-construite se centre sur l'analyse partagée des organisations de travail, chacun exposant sa situation de travail.

En décryptant leur environnement professionnel, ces salariés ont mieux compris ce qui leur est arrivé : tout en mesurant leurs compétences, ils ont surtout pu définir des limites pour un nouveau rapport au travail au quotidien.



En se reconnectant avec leurs besoins propres, ils ont acquis la nécessité de protéger leur hygiène de vie fragilisée lors des premiers symptômes de l'épuisement professionnel.

Conclusion de cette expérience commune

Chacun des bénéficiaires de l'action a confirmé la pertinence de cette méthode expérimentée, en complément des thérapies psychologiques et/ou psychiatriques. Ils recommandent l'extension de cette expérience de groupe aux assurés dans le même cas.

Au niveau du monde du travail, pour prévenir l'épuisement professionnel, un accompagnement au changement s'impose à plusieurs niveaux des organisations :

- celui de la direction de l'entreprise lors de fusions, rachats, digitalisation des outils de travail,
- comme dans les collectifs de travail pour les changements de locaux, de management, de procédures ...

Parole d'Agnès LEMESLE MAISON,
assistante sociale Carsat MP

PREVENIR L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL DANS UN CONTEXTE DE REORGANISATION

Une PMI de la région Occitanie, dans un contexte de changement important et de difficultés économiques, a réduit ses effectifs, réorganisé de nombreux services et changé d'outil informatique. Les services support ont été très impactés et en particulier le service achats.

Ce service a présenté plusieurs arrêts maladies (du responsable achats notamment), une alerte du médecin du travail signalant 2 cas d'épuisement professionnel.

Le consultant a mené un état des lieux, par entretiens individuels, auprès de l'ensemble des salariés du service, y compris des 2 salariés en arrêt. Ce diagnostic de l'ensemble a permis de mettre à jour des tensions fortes exercées sur les salariés, en lien avec des facteurs externes au service mais aussi internes :

- **L'organisation de l'activité** : manque de clarté sur les limites des périmètres des fonctions, charge de travail impossible à tenir pour certains qui provoque du retard et impacte les autres, problématique de priorisation, peu de temps de coordination.

- **Le management** : deux managers de proximité avec des postures différentes, un N+2 très sollicité sur le terrain, des conflits entre personnes, un défaut d'arbitrage et de maintien de la règle.

En 2^{ème} étape, différentes séances de travail avec le service achats ont permis de coconstruire le plan d'actions, avec les managers et des groupes de salariés. Il a été décliné en feuilles de route opérationnelles.

Cette démarche menée sur 3 mois a permis :

- **Une réflexion sur l'organisation.** En particulier un recentrage sur la mission du service (arrêt des tâches « historiques » qui relèvent plutôt des moyens généraux), déclinaison du contour des missions pour chacun des salariés.
- **Le renforcement des compétences managériales.** L'homogénéisation des pratiques (par l'analyse des écarts et de leurs effets, l'identification de règles communes), l'accompagnement du N+2 dans la structuration de réunions hebdomadaires (gestion des priorités et communication).

Parole de Aïcha NAIB, Umanove et Nadia CHADOURNE, Performances et Communication

Idées reçues

Burnout : une mode ?

L'épuisement professionnel des dirigeants, indépendants et salariés, nous informe sur des conditions, organisations et relations de travail actuelles. La réalité au travail nous alerte sur le risque de dépassement de nos limites physiques, mentales, émotionnelles et psychiques.

Ce n'est pas une mode au sens « manière passagère de se conduire...de bon ton dans un milieu à un moment donné ». C'est un phénomène de société en lien avec le travail, anormal, même si ce n'est pas une maladie classifiée à ce jour. Cela concerne l'ensemble des entreprises et des métiers.

Burnout : une pathologie ?

Non, ce n'est pas une maladie pour l'ordre des médecins, comme la fatigue chronique n'est pas une maladie.

Oui, c'est une expression sociale de l'altération de la santé, avec 3 caractéristiques selon Marie Pezé (Souffrance & Travail) : « le repos qui ne repose plus, l'absence de plaisir pour venir au travail et la prise de substances pour tenir le coup... » et cela impacte le corps, la relation et l'identité des personnes atteintes.



Pour approfondir

- Le clip réalisé pour la commission paritaire (MEDEF, CFDT, CFE/CGC, CFTC), flyer et affiche à disposition sur le site de la Carsat Midi-Pyrénées : <https://www.carsat-mp.fr>
- INRS un webinar : <http://www.inrs.fr>



2018 © Le Journal des RPS - Carsat Midi-Pyrénées
Directrice de la publication : Mme Joëlle SERVAUD-TRANIELLO - Responsable de la rédaction : Mme Sandrine KOENIG - Conception-rédaction : Mme Sandrine KOENIG & le service communication - Comité de rédaction : Mme Sandrine KOENIG et le groupe d'intervenants partenaires - Clip carsat MP réalisé par J'ouvre l'oeil.
Vous recevez cette newsletter en tant qu'entreprise ou partenaire en relation avec la Carsat Midi-Pyrénées. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (art 34 de la Loi n°78-147 du 6 janvier 1978 - Informatique, fichiers et Libertés) auprès du CIL de la Carsat Midi-Pyrénées, 2, rue Georges Vivent, 31065 Toulouse Cedex 9.
Etre retiré de la liste de diffusion : rps.prev@carsat-mp.fr.