

OU EN EST-ON ? OU EN ÊTES-VOUS AVEC L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL OU BURN-OUT

Webinaire 8 décembre 2020, 13h – 45 mn

Carsat Midi Pyrénées
Laurence BARTHELEMY, Emilie MASSIER & Béatrice MONSARRAT - Service social
Sandrine KOENIG - Service Prévention



INTERVENANTES

Service social & service Prévention des Risques Professionnels, CARSAT Midi-Pyrénées

Sandrine Koenig
Psychologue du travail



Emilie Massier & Béatrice Monsarrat
Assistantes de service social



Laurence Barthélémy
Chargée de mission





POUR ÊTRE CLAIR SUR CE WEBINAIRE...45 MINUTES

Notre expérience de prévention des risques professionnels et d'accompagnement social de l'assurance maladie vous apporte des éléments sur :

- 1) Les conséquences possibles des situations de travail, à partir du recueil de paroles d'assurés en arrêt de travail long et de l'analyse du processus identifié par des salariés en burnout.
 - 2) L'action nécessaire en prévention des risques psychosociaux pour limiter les cas de burnout et les conséquences sur l'entreprise - avec nos aides possibles.
- ✓ Posez vos questions sur le tchat & 2 temps pour y répondre- 3 questions sondage ouvertes
 - ✓ Replay, support et témoignages sur notre page RPS <https://www.carsat-mp.fr/home/entreprises/prevenir-vos-risques-professionnels/par-type-de-risque/risques-psychosociaux.html>
 - ✓ Pour nous contacter :

rps.prev@carsat-mp.fr



LE SERVICE SOCIAL ASSURANCE MALADIE

1. Le service social assurance maladie et ses missions
2. Burnout : une problématique récurrente et en augmentation



LE SERVICE SOCIAL ASSURANCE MALADIE ET SES MISSIONS

4 axes d'intervention

Prévenir la désinsertion professionnelle



Le service social de l'Assurance Maladie - Un service de niveau 2 d'expertise



Prévenir la Désinsertion Professionnelle



Stabiliser le Retour à Domicile



Sécuriser les Parcours en Santé



Agir pour le Bien Vieillir





BURNOUT : LA RÉALITÉ DES CONSÉQUENCES POSSIBLES DES SITUATIONS DE TRAVAIL

Le burnout

Une problématique récurrente et en augmentation





Les facteurs principalement exprimés par ce public

- Des changements organisationnels dans l'entreprise
- De l'épuisement professionnel en rapport à la surcharge d'activité (effectif...)
- Des problèmes relationnels soit entre pairs soit avec leur hiérarchie
- Des conflits éthiques (perte de sens dans leur travail à réaliser...)



Un fort engagement du salarié dans son entreprise

La quasi-totalité de ces personnes sont :

- Investies dans leur travail
- Compétentes sur leur poste
- En recherche d'un travail de qualité
- Soutenues par des valeurs notamment la valeur travail
- Non particulièrement fragiles psychologiquement et physiquement

Témoignage n° 1, 3 mn ⁸

Secteur conseil en organisation





**UN TRAVAIL DE RECONSTRUCTION LONG ET
SPECIFIQUE POUR LA PERSONNE**

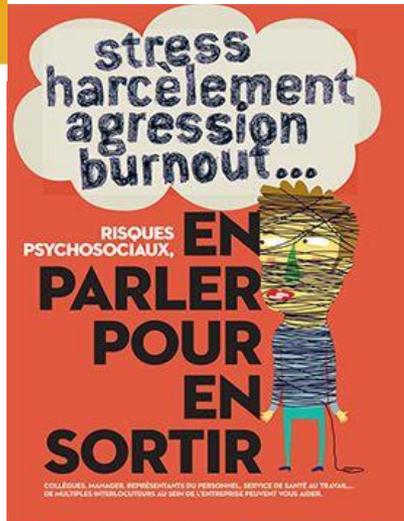
Une prise en charge pluridisciplinaire

**2ème témoignage, 3 mn
Secteur petite enfance**





LA RÉALITÉ DES CONSÉQUENCES POSSIBLES DES SITUATIONS DE TRAVAIL



**CONCLUSION
SUR L'ACTION
SOCIALE**

LA RÉALITÉ DES CONSÉQUENCES POSSIBLES DES SITUATIONS DE TRAVAIL



- **Sondage 1 en direct :**

Avez-vous déjà parlé du burnout au sein de votre entreprise ? Oui non

- **Réponses à vos questions**

- **Résultat du sondage 1**





Ou en est-on ? Ou en êtes-vous avec l'épuisement professionnel ou Burn-Out

Sur l'intérêt d'agir en prévention du burnout



SUR L'INTÉRÊT D'AGIR EN PREVENTION DU BURNOUT UNE CAMPAGNE DE COMMUNICATION AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX

**AGIR ENSEMBLE
contre le burnout**

alerter
Prévenir
Informer

prevention.burnout@carsat-mp.fr
www.carsat-mp.fr



Quelles conséquences ?



Pour l'entreprise :

Les situations avérées impactent toute l'entreprise : l'humain, le relationnel, le fonctionnement, l'organisation du travail, les finances, la qualité, les résultats.

Pour la santé :

L'impact n'est pas seulement psychique mais aussi physique (TMS, maladies cardiovasculaires, morts subites, pratiques addictives...)

Le burnout peut générer plus d'une année d'arrêt de travail : 400 jours en moyenne.

(Santé travail : enjeux & actions affections psychiques, janvier 2018)

Pour l'individu :

Des Inaptitudes, suivies d'une perte de leur emploi, vécue comme un échec.

Une perte d'autonomie, de la santé, des pertes financières, des perturbations familiales et de la vie sociale, l'isolement.

Il s'agit le plus souvent d'un processus long à s'installer, évolutif et qui nécessite du temps pour se reconstruire.

Comment agir ?



Prendre en compte cette réalité de travail au sein de l'entreprise, c'est :

- **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 risques psycho-sociaux en adaptant le travail à l'homme
- **Informier** : 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



SUR L'INTÉRÊT D'AGIR EN PREVENTION DU BURNOUT

- Débattu à l'assemblée nationale
- Une maladie non reconnue ATMP
- Une évolution du nombre de situations

France : des chiffres disparates

30 000 (InVS 2007/12)	100 000 (Olié et Lègeron, 2016)
10 000 (AT, 2016)	3 200 000 (Technologia, 2014)

Occitanie : ¼ des MCE sont des affections psychiatriques /422 000

Midi-Pyrénées :

- des arrêts maladie de plus de 2 mois en augmentation
- 1138 cas de consultations pour trouble psychique CCPP (2019)

SUR L'INTÉRÊT D'AGIR EN PREVENTION DU BURNOUT



1. Agir, réagir : le traitement de l'alerte

2. L'évaluation des RPS, notamment en cas de changement



Un film réalisé par la Carsat, 2018 avec J'ouvre l'œil à l'initiative des partenaires sociaux Midi-Pyrénées, comités techniques régionaux, CTR.
Tous les secteurs, toutes les catégories Professionnelles.

AGIR EN PRÉVENTION DU BURNOUT/RPS : ALERTE

ED 6349 & DOSSIER PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX, REVUE
HYGIÈNE ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL, N° 255, JUIN 2019



→ Alerte de la part de personnes exposées, collègues, du resp. hiérarchique, du service des RH, représentants du personnel, service de santé, Carsat, inspection du travail.

SUR L'INTÉRÊT D'AGIR EN PREVENTION DU BURNOUT



ETAPE DE PRÉPARATION : DÉFINIR DES RÈGLES



- Une démarche **centrée sur le travail**
- Une démarche **participative**, impliquant l'encadrement, les IRP et le service de santé au travail
- Un **engagement** de l'employeur
- Une **formalisation** par écrit
- Des règles plus **spécifiques à la situation d'alerte**

AGIR EN PRÉVENTION DU BURNOUT : TRAITEMENT DE L'ALERTE

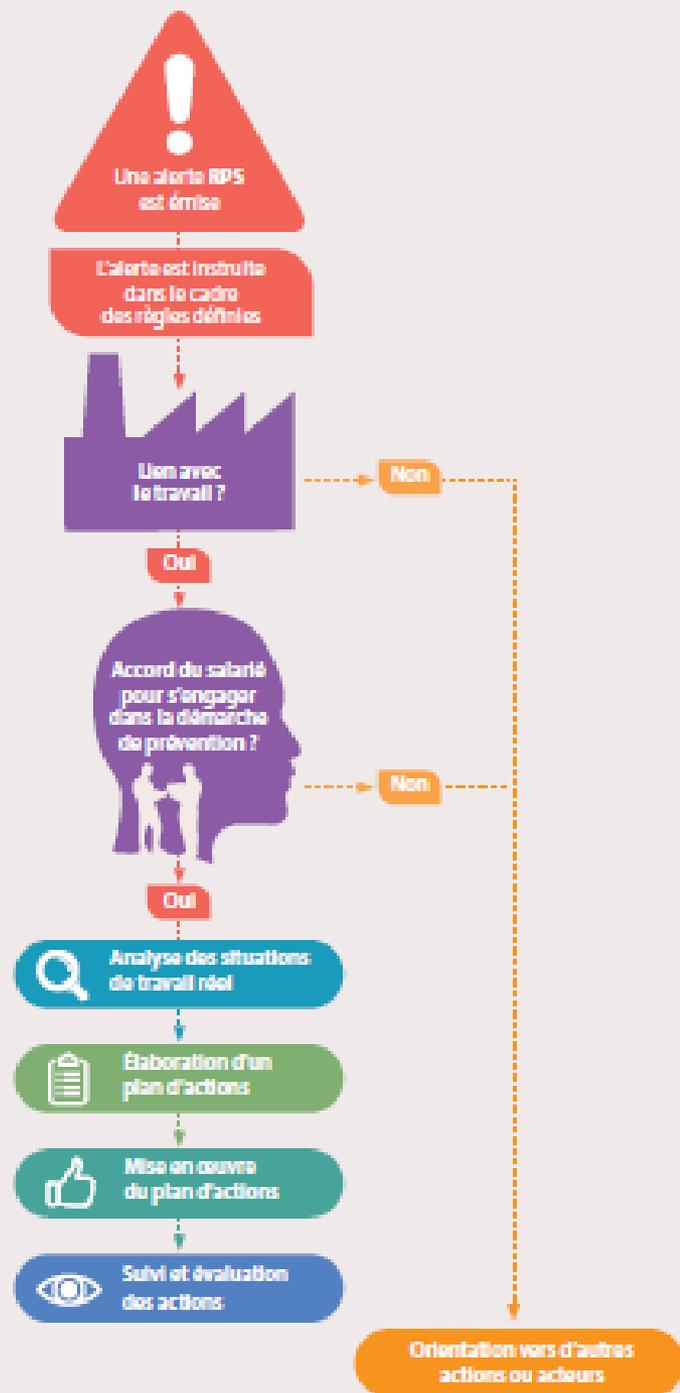
Conditions de réussite, règles et dispositif :

Membre CSE/sous-commission : salarié volontaire désigné pour recueillir des plaintes

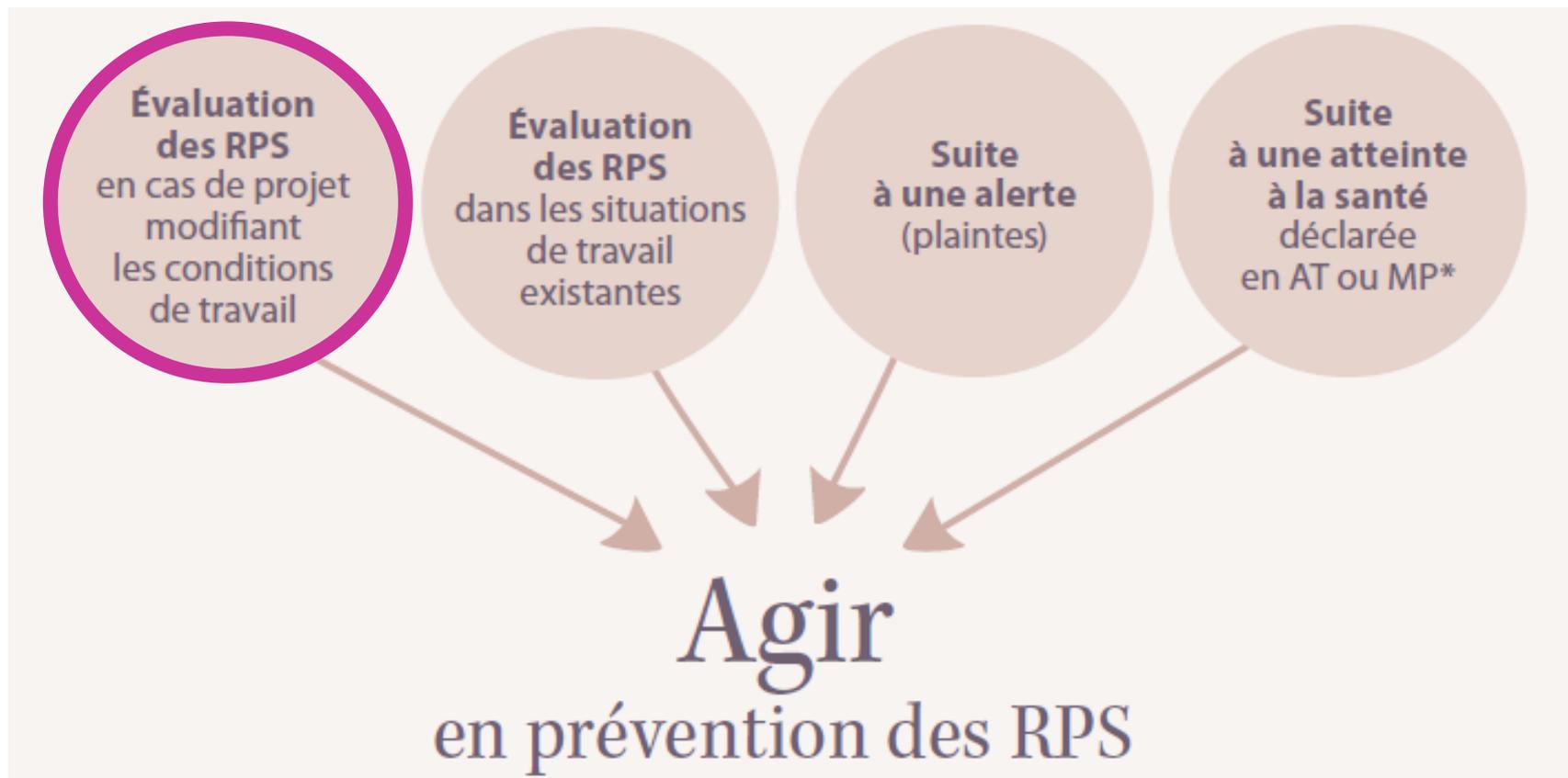
- Expression/confidentialité (sauf DGI)
- Instruction de l'alerte : origine professionnelle?
 - Action de prévention
 - Accord du salarié

Entretien :

- Si affection avérée :
 - Sollicitation service de santé/médecin possible
 - Événement soudain ou situation chronique? (ATMP)
- Analyse des facteurs de risque
- Plan d'action



AGIR EN PRÉVENTION DU BURNOUT/RPS : CHANGEMENT





SUR L'INTÉRÊT D'AGIR EN PREVENTION DU BURNOUT

Des organisations du travail vers des formes plus compétitives et contraignantes (intensification, télétravail/connexion et à distance) - Europe

En situation de **changements** (réorganisation, télétravail), restructuration :

- les salariés peuvent travailler plus (**surcharge de travail**)
- les **rappports sociaux** peuvent être modifiés (soutien)

→ Évaluer les impacts du changement pour la nouvelle organisation/santé des salariés, dirigeants et mesures de prévention associées, avec ajustement du projet si nécessaire

→ Développer une prévention continue des RPS



SUR L'INTÉRÊT D'AGIR EN PREVENTION DU BURNOUT



Vous pouvez agir et diminuer les facteurs de stress au travail

Gollac – ED 6140

<http://www.inrs.fr/dms/inrs/CataloguePapier/ED/TI-ED-6140/ed6140.pdf>



Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU

Exemples de solutions :

- **Rééquilibrer** la charge de travail
- Nommer un **interlocuteur** pour gérer les dysfonctionnements
- Favoriser le **soutien social** et éviter l'isolement : mise en place de groupes d'échanges sur les pratiques professionnelles, renforcement du travail en équipe
- Améliorer le retour sur l'efficacité du travail, la **reconnaissance** du travail accompli...
- Organiser les temps de connexions et gestions des mails en cas d'absence

Famille de facteurs de RPS

Intensité et complexité du travail

1. Contraintes de rythmes de travail
2. Niveau de précision des objectifs de travail
3. Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités
4. Compatibilité des instructions de travail entre elles
5. Gestion de la polyvalence
6. Interruption dans le travail
7. Attention et vigilance dans le travail

Horaires de travail difficiles

8. Durée hebdomadaire du travail
9. Travail en horaires atypiques
10. Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail
11. Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement
12. Conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle

Exigences émotionnelles

13. Tensions avec le public
14. Confrontation à la souffrance d'autrui
15. Maîtrise des émotions

Faible autonomie au travail

16. Autonomie dans la tâche
17. Autonomie temporelle
18. Utilisation et développement des compétences

Rapports sociaux au travail dégradés

19. Soutien de la part des collègues
20. Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques
21. Violence interne au travail
22. Reconnaissance dans le travail

Conflits de valeurs

23. Qualité empêchée
24. Travail inutile

Insécurité de l'emploi et du travail

25. Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière...)
26. Conduite du changement dans l'entreprise



OU EN EST-ON ? OU EN ÊTES-VOUS AVEC L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL OU BURN-OUT

SUR L'INTÉRÊT D'AGIR EN PRÉVENTION DU BURNOUT

- **Sondage 2 & 3 :**

- Avez-vous déjà réalisé une analyse suite à une alerte ou atteinte à la santé pour épuisement professionnel ? OUI , NON
- Pensez-vous intégrer l'épuisement professionnel dans votre démarche de prévention des RPS? Déjà fait / en cours / peut-être à l'avenir

- **Réponses à vos questions**

- **Résultat du sondage 2 & 3**





POUR VOUS AIDER ... LIENS & CONTACTS

rps.prev@carsat-mp.fr

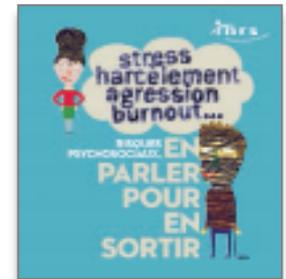
Service social : informer vos salariés du service social 3646 (dites service social) ou sur leur compte Ameli

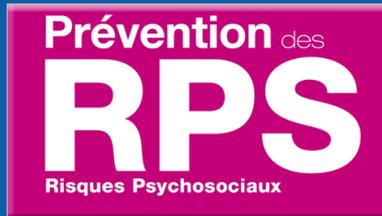
Pour contacter nos assistantes sociales, vous êtes invité(e) à :

- les joindre par téléphone au **3646*** Dites **"Service Social"** ou
- utiliser **votre compte personnel sur Ameli.fr** : connectez vous à votre compte Améli sur le site de l'Assurance maladie, sélectionnez l'onglet Messagerie puis choisissez en objet de la demande "Contacter le service social".

Service prévention des risques professionnels

- Notre site <https://www.carsat-mp.fr/home/entreprises/prevenir-vos-risques-professionnels/par-type-de-risque/risques-psycho-sociaux.html>
- **Replay** de nos webinaires RPS 2020 Carsat Midi-Pyrénées - Nos formations, documentations, ateliers
- **Notre accompagnement** : alertes, DEP & accident grave, restructuration, prévention continue des RPS...





A bientôt

INRS.fr

RPS. En parler pour en sortir, ED 6251 -
Des affiches pour combattre les idées
reçues

Dossiers Web dédiés au burnout :
<http://www.inrs.fr/risques/epuisement-burnout/ce-qu-il-faut-retenir.html>

HAS 2017 https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2017-05/dir56/fiche_memo_burnout.pdf

Rapport Assemblée nationale 2017
<http://www.assemblee-nationale.fr/14/pdf/rap-info/i4487.pdf>