

COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION DU

ACE-CEE 09 juin 2017 à 08 h 30 à Best Western, L'Orée

Jack Chopin-Ferrier souhaite la bienvenue à tous et remercie les participants pour leur présence. Il présente les intervenants supplémentaires qui s'ajoutent à l'ordre du jour :

- Hélène SCHUMANSKI, artiste plasticienne, va présenter ses tableaux et son activité d'art-thérapie.
- Isabelle Bélanger, directrice agence de développement territorial de la RATP de Massy va présenter une nouvelle application.
- « Burn'out en entreprise », prévention des risques Anthéa RH, par Gaëlle de Montgolfier et Isabelle Romero

- **ViTaCiTé** présente deux jeunes chercheurs d'emploi :

- Yves Loïc EPOUNDE, alternance en gestion
- Hanane HAMADI, assistante commerciale administrative

- **Isabelle Bélanger**, directrice agence de développement territorial de la RATP de Massy

La ZAC de Courtaboeuf est mal desservie en transports en commun. Les besoins en termes de mobilité en plus du maison-travail, notamment pour les étudiants, sont inconnus. De nombreux problèmes de mobilité ont été relevés, surtout aux heures creuses. Une application pilote, a été créée par une start up. Il s'agit de Wever. Il suffit de télécharger l'application (Smartphone sur le site Internet) pour recenser les besoins.

Dès qu'il y a un besoin, la RATP débloque du transport à la demande (minibus, bus, etc.) mais il ne s'agit pas d'un service de taxi. Il faut rejoindre un point de RDV sur un itinéraire prédéterminé. Les chefs d'entreprise sont invités à demander à leurs salariés d'intégrer leurs données. C'est un service expérimental gratuit.

La RATP a besoin de montrer au STIF les besoins pour déclencher ensuite ce système dans le cadre du programme Navigo. Le rapport sera remis pour la semaine de la mobilité, fin septembre 2017. Ce recensement permet également de réaliser une étude sociologique. La RATP est à l'écoute de toute remarque concernant le logiciel afin d'apporter la meilleure ergonomie possible. Notamment, il est signalé que l'installation exige l'accès à la caméra et que cela peut déranger les utilisateurs en termes de confidentialité. La start Up est mobile et peut intervenir dans les entreprises pour communiquer sur le logiciel et son fonctionnement. L'ACE-CEE relaiera les informations.

- Isabelle Romero et Gaëlle Montgolfier – Anthéa RH « **Burn'out en entreprise** »

Anthéa RH propose du Conseil en ressources humaines (audit RH), etc. Il vise à contribuer à l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Gaëlle Montgolfier est psychologue, spécialisée dans les risques professionnels, psychosociaux notamment, et juriste en droit social. Isabelle Romero est psychologue.

- **Comprendre l'humain et les mécanismes du stress**

- **Définitions du Burn'out et des symptômes associés.**
- **Comment prévenir ?**

1. L'individu et son corps

Le corps tend à un équilibre permanent. Il s'agit d'une homéostasie (relève de la constante quotidienne) qui consiste à harmoniser les points du système endocrinien :

- Température corporelle
- Rythme cardiaque
- Digestion
- Pression artérielle
- Respiration
- Composition du sang

Une vidéo de [l'Institut national de recherche et de sécurité](https://www.youtube.com/watch?v=B9P9k7o8Nxg) synthétise la question : <https://www.youtube.com/watch?v=B9P9k7o8Nxg>

Face à enjeu important, quand on se sent menacé (ponctuellement ou dans la durée), la réaction corporelle change.

Exemple : stress ponctuel (transpiration, cœur qui bat).

Pour y faire face, on génère des hormones qui augmentent la tension, la température du corps, le glucose. Quand le corps a assez d'hormones, le processus ralentit.

Exemple : dans le cas d'un stress chronique, lorsque l'on dépasse ses moyens, il y a un effet de surrégime du corps. Il n'y a plus de possibilité régulation, on est en sur-sollicitation.

Cela se traduit par des troubles du sommeil, de la concentration et peut aboutir à des maladies cardio-vasculaires ou une dépression.

Plusieurs scientifiques ont théorisé sur le stress (cf. PowerPoint). La source est bien une notion de déséquilibre liée à une forte demande sans contrôle pour le sujet. L'entourage est à prendre en considération pour éviter cette impression d'impasse ressentie par le sujet concerné par l'éventuel burn out.

a) Stress chronique

1. Phase d'alarme (on commence à se tendre). On est en état de stress aigu.

Le stress est dangereux s'il dure et qu'il est subi

2. Phase de résistance

Si le stress ne descend pas.

3. Phase d'épuisement

C'est un stade critique qui peut conduire au burn out. Physiquement-émotionnellement-psychiquement, on ne peut plus agir.

b) Burn'out – Définitions

D'abord identifié dans l'univers de l'aide et du soin dans les années 1970, pour sa qualité empêchée dans le travail, le Burn'out touche toutes les strates de l'entreprise.

Traduction littérale : se consumer/s'éteindre (= syndrome d'épuisement professionnel).

Plusieurs définitions existent, parce que la source est multifactorielle et multi-causes.

OMS : « Un sentiment de fatigue intense, perte de contrôle... »

Le SITE INRS présente le Burn'out : <http://www.inrs.fr/risques/epuisement-burnout/ce-qu-il-faut-retenir.html>

Il apparaît que les critères et facteurs s'associent mais on ne peut pas broser de portrait-type. On ne peut pas totalement mettre dans les cases, c'est réducteur. Aucun symptôme n'est systématique. On relève trois dimensions importantes :

1. Épuisement émotionnel et/ou psychique/physique (pas toujours la même dose des trois)

- Sentiment d'être vidé de ses ressources, ne rien maîtriser.

Il n'y a pas de question de responsabilité mais le sujet est acteur dans le processus.

- Les temps de repos ne suffisent plus à ressourcer les personnes. Le stress est chronique et envahit aussi les temps personnels.

Il ne s'agit pas de problématique d'addiction (qui peuvent aussi mener au burn out mais entrent dans une autre catégorie)

2. Détachement professionnel

- Attitude négative dans le collectif.

- Désengagement progressif de son travail, de la hiérarchie, de la structure.

On déshumanise ce qui nous entoure. Les personnes ont cependant encore l'impression d'être investies.

3. Diminution de l'accomplissement personnel au travail

Ils se dévalorisent eux-mêmes. Ils ont le sentiment de ne plus être à la hauteur de leur poste et d'être dans une impasse.

SYMPTÔMES

- Manifestations émotionnelles : épuisement ressenti, sentiment perte de contrôle, peur.
- Manifestations physiques, perte ou prise de poids, maux de tête, etc.
- Manifestations cognitives : difficultés de concentration (oublis petit à petit), troubles de la mémoire, de l'attention, incapacité à hiérarchiser les tâches
- Manifestations comportementales interpersonnelles (repli sur soi, agressivité, comportements addictifs...)
- Manifestations motivationnelles

Il n'existe pas un unique tableau clinique, parce qu'il n'y a pas de cause unique. C'est une association de causes. Le Burn'out n'est pas reconnu comme une maladie par l'OMS (CIM-10) ni le manuel diagnostic psychiatrique. On ne parle donc pas de maladie mais d'un syndrome.

DROIT

On a peu légiféré sur le sujet.

Il est possible de faire reconnaître ce syndrome comme étant à caractère professionnel par les comités régionaux de reconnaissance des maladies professionnelles. Un débat a lieu actuellement pour baisser ce taux à 10 %.

Un arrêt existe cependant : Cass. Soc 13 mars 2013, pourvoi n°11-22082, <https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?oldAction=rechJuriJudi&idTexte=JURITEXT000027184709>

Il est lié à un manquement de l'employeur à son obligation de sécurité dont le résultat est un licenciement jugé injustifié.

En effet, l'employeur doit s'informer.

CAUSES

Facteurs liés au travail :

- Exigences au travail
- Exigences émotionnelles
- Manque d'autonomie et de marge de manœuvre
- Mauvais rapports sociaux et relations de travail
- Conflits de valeur et qualité empêchée
- Insécurité de la situation

Facteurs associés :

Des caractéristiques peuvent porter sur l'environnement, le contexte, l'histoire individuelle, la place du travail dans la vie, l'identité professionnelle.

PREVENIR – actions

- Agir sur ces facteurs de risques psychosociaux
- Dépister
- Identifier les acteurs internes et externes et leur rôle

Il existe, pour cela, les indicateurs du bilan social, le bilan CHSCT.

Tout le monde a un rôle à jouer, pas seulement l'employeur.

a. Garantir un soutien social et favoriser espaces d'échanges et de discussion :

- Éviter les postes de travail isolés, prévoir des moments d'échange
- Fluidifier le contact
- Faciliter les pauses collectives et moments de convivialité
(= Soutien social collègues et hiérarchie)

b. Informer et former les collaborateurs

- Sensibiliser pour éventuellement détecter les signaux
- Lever les tabous (identifier que ce n'est pas une fragilité ou un surinvestissement)
- Agir sur cette demande et veiller à la charge de travail :
 - * Planification congés effective (nombres de jours compte épargne temps est un indicateur)
 - * Planifier travail suffisamment à l'avance
 - * Dialogue sur les objectifs
 - * En cas d'augmentation charge de travail, mettre en place des indicateurs pour s'assurer répartition charge de travail entre les collaborateurs, s'assurer des compétences des personnes.
 - * Créer des espaces de discussion pour discuter problématiques

c. Veiller à la charge de travail :

- Prendre en compte les éventuels aléas
- adapter les horaires par rapport à la vie personnelle
- encadrer l'utilisation des nouvelles technologies (droit à la déconnexion) mais il faut une analyse fine de la charge de travail
- En cas de recours aux heures supplémentaires, veiller à ce que cela ne devienne pas la norme, avec une transparence du décompte des heures supplémentaires.

d. Donner des marges de manœuvres

Permettre aux personnes d'être actrices du fonctionnement de l'entreprise :

- Fiches de poste réalisées en associant les collaborateurs
- Communications régulières et transparentes sur les projets, les résultats, les objectifs

e. Reconnaissance du travail

- Inscrite dans l'éthique.
- Que la personne sente une réciprocité entre son investissement et ce qu'elle reçoit dans la meilleure équité (rémunération, etc.)

e. Discuter des critères de qualité

Dialogue entre les encadrants, la direction et les salariés pour évaluer le travail bien fait.

DÉPISTER les signaux collectifs

- Accidents travail
- Situations de travail dégradé
- Situations graves (harcèlement moral, violences entre salariés, tentative de suicide...)
- Problèmes d'addiction
- Activités du service de santé
- Absentéisme
- Temps de travail
- Mouvements de personnel
- Indicateurs liés à l'activité (retours clients, difficulté de production, incidents clients, problèmes de délais...)
- Nombre de procédures judiciaires en cours

DÉPISTER les signaux individuels

- Se plaint d'un manque d'énergie
- Fait des erreurs
- Irritable, changements d'émotions
- Dénigre le travail
- Dévalorise ses compétences et son travail
- Désinvestissement, désengagement inhabituel

PRISES EN CHARGE INDIVIDUELLE

- Donner le temps qu'il faut en s'entourant de différents intervenants
- Impliquer tout le monde
- Prévenir les risques de rechutes
- Actions environnement pro (identification facteurs individu et collectifs)

Acteurs : direction, managers, salariés, RH, assistante sociale, avocats, médiateurs...

SITES

- Agence Nationale pour l'Amélioration des conditions de travail - <https://www.anact.fr/>
- Institut National de Recherche et de Sécurité - <http://www.inrs.fr/risques/epuisement-burnout/ce-qu-il-faut-retenir.html>
- Agence européenne de la santé et sécurité au travail - <https://osha.europa.eu/fr>
- Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie - <http://www.credoc.fr/>

Questions diverses

Il n'y a pas d'effet de contagion mais parfois les mêmes sources peuvent avoir des effets similaires. L'étude collective peut permettre de voir que certaines conditions sont partagées. De plus, il est difficile d'être témoin de cette situation.

C'est un processus qui ne se produit pas du jour au lendemain. Le comportement, dans le Burn'out, n'est pas conscient. Au moment, où la personne réalise que ça ne va pas, c'est trop tard, c'est l'effondrement. Le Burn'out s'inscrit dans risques psycho-sociaux. L'évaluation et la prise en charge des risques psycho-sociaux est une obligation. Il existe des actions de prévention à intégrer au cahier unique, comme dans le cas Air France, etc.

Un nouveau test sur la souffrance au travail, un test d'évaluation (Aract) a été mis en place. On rencontre une difficulté à distinguer les problèmes personnels des professionnels. Le burn out concerne principalement l'entreprise et est à différencier avec la dépression ou la fatigue chronique. Une dimension psychique entre en jeu. Elle est développée par choc psychologique.

On en demande beaucoup aux DRH. Le mieux est de les former ainsi que les élus. Ils ont un rôle dans les indicateurs mais ne doivent pas se substituer aux psychologues. Les cabinets extérieurs permettent d'éviter le phénomène sans être juges et parti.

Certaines grandes entreprises ont pour tâche d'identifier ce phénomène dans le cadre de la sécurité au travail. Il faut que les entreprises aient les moyens de mettre en place ce type de poste. Il peut y avoir une corrélation entre management et situation. Le management de proximité peut permettre de réguler, notamment dans les organisations tentaculaires.

- **Hélène SCHUMANSKI**, artiste plasticienne

Avec 10 ans d'expérience d'art-thérapie en plus des expositions, elle crée et apporte du bien-être, de la confiance en soi, de l'émerveillement et du partage

Elle mène les participants en musique pour délier le geste, et se recentrer.

Ils utilisent l'acrylique, la toile sur châssis. Il s'agit de superposer les couleurs avec des consignes très précises. Elle transmet une technique à moyen-long-terme.

Elle organise aussi expositions/performances en musique avec les participants.

Les documents de présentation sont transmis à l'ACE-CEE.

Le **30 juin**, aura lieu le déjeuner convivial à frais partagés à l'Orée.

Le prochain petit déjeuner aura lieu le 1^{er} septembre à l'Hôtel Mercure.