Reconstitution #1

Un dossier réel, rejoué dans l'ordre.
Avec les moments où tout pouvait encore s'arrêter.

Comment un burn out s'est transformé en jugement de condamnation

L'histoire de Robert

RadarRH
By La FabriK'®

La situation

*Appelons-le **Robert.***

43 ans, prestataire informatique en gestion des incidents. 6 ans d'ancienneté.
En cas d'incident de paiement, il doit les résoudre en un temps donné pour éviter de grosses pertes financières.
Robert est soumis à une forte intensité de travail et à un niveau de stress élevé lié à un impératid de traitement en temps réel.
A cela s'ajoute : des astreintes en semaine et le weeek-end et une situation de sous effectif récurrente.

Robert adore son travail donc Robert s'engage

suite ›

Au bout de quelques mois :

- Robert se sent fatigué en permanence
- il déjeune seul, puis ne déjeune plus

Il pense que la fatigue passera avec le week end puis avec les congés, mais elle ne passe pas.

Robert va voir son manager qui lui demande de “tenir”.

- ses résultats, jusque-là solides, décrochent

Son manager le convoque et lui demande se reprendre.
Robert s’effondre et est placé en arrêt de travail pour Burnout.

Il ne reviendra jamais dans l’Entreprise.

Il finira par être déclaré inapte par le Médecin du Travail puis licencié.

Robert saisira le Conseil de Prud’hommes.

suite ›

La chronologie

M-12

Robert travaille dans un contexte de pression forte, avec des journées longues et une équipe en sous effectif réccurant

M-6

Robert présente des premiers signaux de fatigue et d'isolement

M-3

Robert alerte son manager

M-1

Les résultats de Robert chutent brutalement

Jour 0

Robert est placé en arret de travail pour Burnout

suite ›

Ce qu'il s'est réellement passé

1

Situation initiale à risque

Robert est dans une situation initiale à risque avec charge de travail forte et stressante et en sous effectif

2

Signaux faibles

Robert présente des premiers signaux faibles non détectés par son manager et ses collègues de travail

3

L'alerte

Robert demande de l'aide il n'est pas entendu par son manager

4

La chute

Robert est en situation à risque son manager accentue la pression.

suite ›

Le point de bascule

“Il faut te reprendre”

Le jour où son manager le convoque en raison de sa baisse brutale de résultats, et lui demande de se reprendre, c’est l’effondrement.

Arrêt de travail. Puis inaptitude.
Le harcèlement a été reconnu.

Entre le premier signal et ce jour-là :

SIX MOIS.

suite ›

La faille

Penser que tout se joue au moment de la déclaration de burnout

Lorsque Robert saisira le Conseil de Prud'hommes. Le réflexe de l'Entreprise sera de montrer les actions réalisées pour l'accompagner **après** son placement en arrêt de travail pour Burnout.

La vraie question à se poser :

Quelles mesures ont été prises pour éviter à Robert de tomber en Burnout ?

suite ›

CE QUI EST IMPORTANT

• Ce que va regarder le juge c'est tout ce qui a été mis en place avant que Robert ne tombe en Burnout :

BURN IN

BURNOUT

DEPART DE L'ENTREPRISE

SIGNAUX FAIBLES

Arrêt de travail
Maladie professionnelle

CONTENTIEUX

Car c'est que demande la loi
Prendre des mesures pour éviter/supprimer le risque à sa source

EVALUER GRACE A SON DUERP

Objectif : Passer de la contrainte légale au levier de prévention

<u>En passant du travail prescrit/au travail réel</u>

Quelle est la réalité des conditions de travail sur le terrain, les contraintes réelles des équipes placées sur le terrain ?

BENEFICES :

- Eviter de passer à côté de risques existants

- Identifier les postes et secteurs d'activité à risque et mettre en place les dispositifs de veille adaptés

---

Dans le cas de Robert le risque de stress lié à l'obligation de résolution des incidents en temps réel n'était pas répertorié

LA SOLUTION

Processer la création et l'actualisation annnuelle de son DUERP à travers un comité de pilotage intégrant :

- des intervenants de terrain
- des managers de proximité
- des acteurs clé de prévention (médecin/psychologue du travail...)

EVALUER GRACE A SON DUERP

<u>En utilisant son DUERP comme un outil de pilotage :</u>

Intégrer et actualiser l'ensemble des éléments indispensables pour transformer votre DUERP en outil de pilotage.

- les risques professionnels (risque physique et RPS)
- les facteurs de risque
- la pondération de chaque risque (fréquence x gravité)
- l'action de prévention associée à chaque risque et la nouvelle pondération du risque en résultant
- les nouvelles actions de prévention projetées

BENEFICES :

- identifier la source des risques et la supprimer et réponde aux exigences de la loi
- hiérarchiser vos risques et identifier les actions de prévention prioritaires
- construire une stratégie de prévention cohérente et questionner l'efficacité de vos actions

Dans le cas de Robert, le DUERP n'identifiait pas les facteurs de risques à savoir notamment l'intensité du travail liée à la réalisation d'astreinte et n'associait aucune action de prévention.

LA SOLUTION

- Prendre le temps d'identifier, de recenser chaque risque existant
- Prendre le temps d'actualiser a minima chacun de ces éléments
- Associer une action de prévention à chaque risque identifié et questionner l'efficacité de vos actions

PS : En cas de contentieux sur l'obligation de sécurité le DUERP est systématiquement demandé par le juge

DETECTER ET AGIR GRACE A VOS CAPTEURS DE FUMEE

Mettre en place des dispositifs vous permettant de détecter des situation à risque et d'y réagir avant qu'ils ne se transforment en crise

Quels acteurs mobiliser dans l'entreprise pour apprendre à identifier des situation de souffrance au travail émergentes ?

BENEFICES :

- identifier les situations à risque dès leur émergence
- disposer d'une remontée d'information des situations à risques dès les premiers signaux
- favoriser la confiance et la communication entre les collaborateurs et la direction de l'entreprise

Dans le cas de Robert, aucun dispositif d'autosignalement n'existait.
Par-ailleurs le manager n'avait pas été formé ni sensibilisé pour détecter que Robert présentait des signaux faibles de souffrance au travail/burn in (fatigue permanente, chute brutale des résultats....)

LA SOLUTION

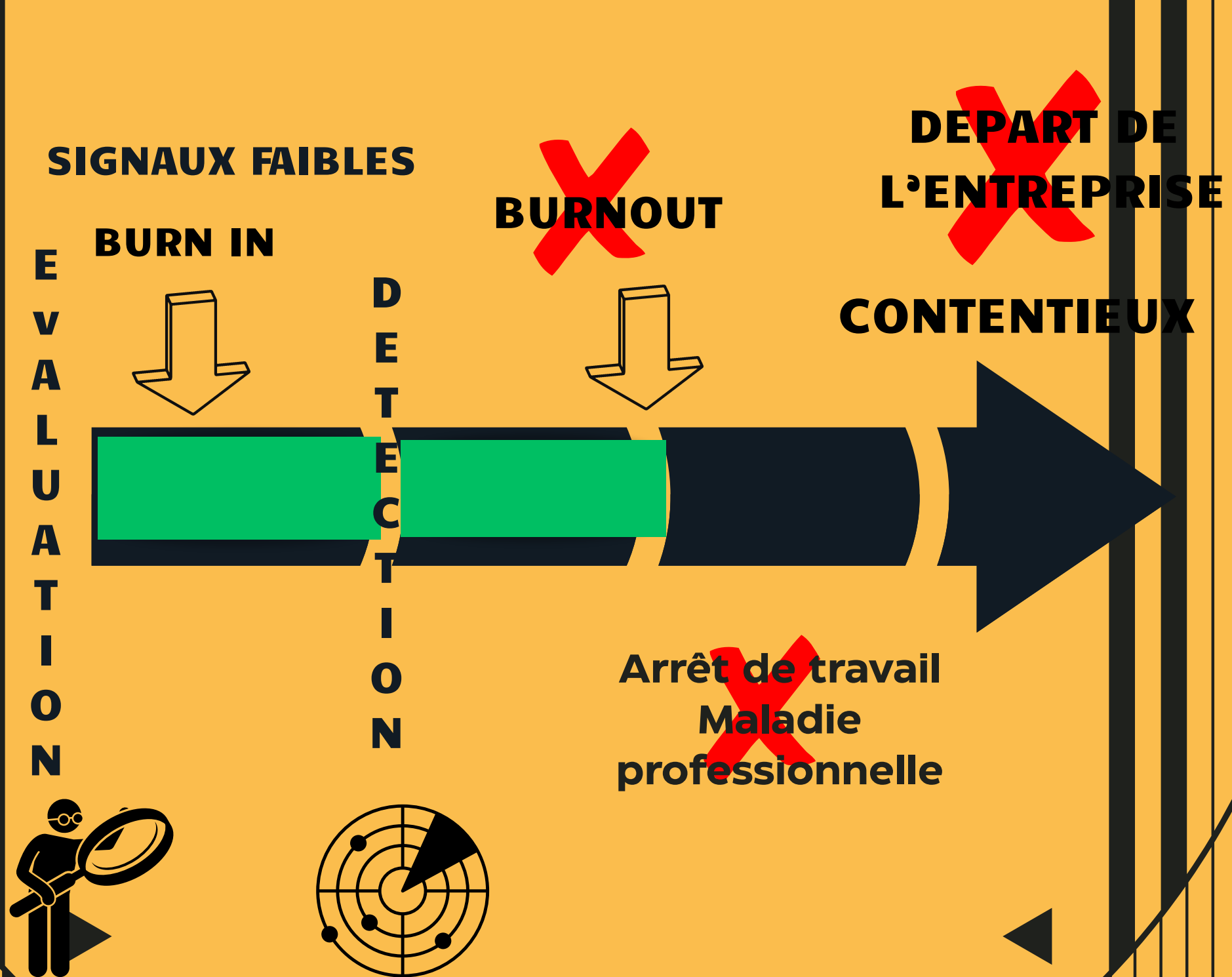
- Former les managers sur la réalisation des entretiens individuels (réalisation, posture, environnement) et sur la notion de burn out (signaux faibles, diagnostic médical)

- Construire un process d'auto signalement permettant aux collaborateurs de signaler de manière autonome qu'ills sont en souffrance

CE QUI VA CHANGER

Le Juge pourra constater que des mesures ont été mises en place:

- pour évaluer les risques auxquels Robert était exposé dans ses conditions de travail.
- pour détecter que Robert était en souffrance avant d'arriver à l'arrêt de travail pour Burnout.



CE QUI VA CHANGER

- Un risque largement réduit que Robert finisse en Burnout (donc en arrêt de travail, en inaptitude et finalement licencié)

- Une prévention efficace qui protège les collaborateurs mais aussi la responsabilité de l’entreprise

GRACE A VOS OBLIGATIONS LEGALES

Vous voulez réduire le risque de burnout dans votre Entreprise ?

Parlons-en

Laure Etienney