

# STORY BOOK

## Accompagnement des travailleurs atteints d'un trouble psychique lié au travail dans leur processus de réintégration au travail d'une gestion transparente et d'une procédure univoque

### SINT-VINCENZIEKENHUIS DEINZE

#### 1. Genèse et contexte de la mise en place du projet

En tant qu'employeur/organisation, nous limitons déjà l'absentéisme et réduisons le seuil pour reprendre le travail après une maladie/un accident en prenant des accords clairs. Ces accords portent sur la procédure standard de communication des absences, dans laquelle des entretiens de retour et d'absences trouvent leur place. De cette manière, nous faisons en sorte, dans un dialogue avec le travailleur que les périodes d'absence puissent faire l'objet d'une discussion.

Dans la mesure où la pression actuelle du travail peut être émotionnellement très exigeante, l'employeur s'engage à faire un pas de plus. A côté des accords existants, un soutien complémentaire est proposé aux travailleurs qui ne peuvent pas venir travailler en raison d'une affection psychique liée au travail.

#### 2. Objectifs du projet (en précisant les niveaux de prévention, le public cible et les catégories professionnelles visées)

Nous optimisons le retour des travailleurs atteints d'une affection psychique liée au travail en donnant la priorité à l'individu parce qu'investir dans les travailleurs en tant que levier contribue aux progrès de l'organisation.

L'organisation se concentre sur la prévention tertiaire.

Nous avons établi une politique dans laquelle le travailleur sait ce qu'il peut et est en droit d'attendre en cas d'absence en raison d'une affection psychique liée au travail. L'organisation donne aux travailleurs une même et univoque information et les prend en charge de manière objective.

L'organisation offre du soutien à 2 moments:

1. En cas d'absence : l'organisation prend ses responsabilités et va au-devant du travailleur en lui transmettant de l'information qu'il ou elle ne doit plus rechercher/rassembler.

2. Lorsque le travailleur est prêt à reprendre le travail : l'organisation veut soutenir le retour au travail en le préparant de façon approfondie avec le soignant, l'individu, l'équipe et les dirigeants.

### 3. Résultats concrets atteints (en indiquant de plus les références scientifiques si existantes d'une part, et les indicateurs principaux utilisés pour suivre les réalisations du projet d'autre part)

#### 3.1. 1<sup>er</sup> résultat

La nouvelle politique établie 'que peut attendre le travailleur de la part de l'employeur en cas d'affection psychique liée au travail?'

##### RÉSUMÉ:

##### 1<sup>er</sup> moment : contact confidentiel avec un psychologue de l'hôpital (c'est-à-dire l'employeur)

Après deux semaines d'absence, le responsable prend contact avec le travailleur absent. Si le responsable sent ou est au courant de la cause de l'absence, il donne un signe au service du personnel.

Les collaborateurs du service du personnel contactent un des psychologues de l'équipe de psychologues actifs à l'hôpital. Ces psychologues vont tenter de contacter le travailleur par téléphone. Ils sont indépendants et disposent de l'expertise adéquate pour parler au travailleur. Ils sont aussi soumis au secret professionnel. Compte tenu de la nature, du stade et de la durée de la maladie, le travailleur peut opter pour un entretien avec le psychologue.

Cet entretien peut avoir plusieurs contenus :

- un entretien de soutien et d'aide pour trouver le bon thérapeute. Les psychologues disposent d'une carte sociale et ont de l'expérience avec les thérapeutes de la région.
- un entretien pour s'exprimer sur la situation de travail et ses propres émotions.
- ...

##### 2<sup>ème</sup> moment : au retour

En tant qu'employeur, nous voulons aider le travailleur à recevoir l'aide adéquate. Après le premier contact, nous donnons au travailleur le temps de guérir et de reconstruire son énergie. Nous souhaitons que le travailleur puisse suivre son trajet d'accompagnement aussi bien que possible.

Lorsque le travailleur se sent capable de reprendre le travail, l'employeur entend aussi prendre ses responsabilités à ce moment-là. Le retour doit être préparé aussi bien que possible pour offrir un soutien optimal au travailleur. Nous suivons un trajet standardisé au travers des étapes suivantes:

ÉTAPE 1 : Le travailleur signale qu'il souhaite reprendre le travail. Le service du personnel prend rendez-vous chez le médecin du travail. Si le retour, progressif ou non, est soutenu par le médecin du travail, on passe à l'étape 2.

ÉTAPE 2 : Lorsque la date de retour est fixée, un entretien est programmé, avant la date de retour, avec les partenaires suivants

- Le travailleur lui-même ;
- Eventuellement un 'buddy' pour le travailleur : il est proposé au travailleur de pouvoir choisir une personne de confiance parmi les membres de l'équipe ;
- Le responsable ;
- Le psychologue.

L'entretien a lieu en dehors du lieu de travail, dans une ambiance constructive. Il est important de libérer du temps pour passer des accords clairs, réalisables par le travailleur mais aussi dans le fonctionnement du département. Un compromis est recherché afin de donner au travailleur le temps de se remettre au courant, dans le respect du fonctionnement de l'équipe.

Nous voulons que le travailleur se sente le bienvenu et prenons soin de mettre au courant tous les collègues de l'équipe de la date de reprise. L'ensemble des tâches est passé en revue et l'horaire des premiers mois à venir est discuté.

ÉTAPE 3 : Un entretien de suivi est planifié environ deux semaines après la reprise du travail. Le responsable garde un contact étroit avec le travailleur afin de réagir promptement en cas de situations problématiques possibles.

### 3.2. 2<sup>ème</sup> résultat

La carte sociale qui a été établie.

### 3.3. 3<sup>ème</sup> résultat

Le livret relatif à 'prendre soin de soi-même' et l'heure pour prendre soin de soi-même:

En plus de l'accompagnement pour les travailleurs qui ont été en arrêt, l'organisation offre aussi la possibilité de consacrer davantage d'attention au fait de prendre soin de soi-même: *quand avez-vous fait pour la dernière fois quelque chose pour vous-même ? Avez-vous le sentiment qu'on vous tire la manche de tous les côtés?*

Au sein de chaque département, un livret sur le prendre soin de soi est désormais disponible: c'est un cahier de travail inspiré du bestseller '*Beter zorgen voor jezelf*' du Prof Dr. Marc Buelens et de Ann Vermeiren.

#### **4. *Lessons learned* (qu'est-ce qui a bien fonctionné, qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné durant toute la durée du projet)**

Des réactions positives des responsables et aussi des travailleurs.

Les responsables n'hésitent pas à se poser des questions concernant la faisabilité des accords conclus: le fonctionnement du département ne peut pas en souffrir. Il faut trouver un compromis qui tende vers l'intérêt de l'employeur et celui du travailleur. Cela reste un difficile exercice d'équilibre.

#### **5. *Recommandations et points d'attention pour toute personne voulant réaliser un projet de ce type***

C'est principalement pour le secteur des soins que le projet est intéressant, parce que les psychologues sont occupés en tant que salariés au sein de l'organisation. Si tel n'est pas le cas, il est peut-être possible de référer à des psychologues externes à l'employeur.