

LA PAUSE OÙ ON CAUSE

ÉPISODE 3 : SE RECONSTRUIRE

Bienvenue dans le troisième et dernier épisode de « La Pause où on cause », la minisérie de podcasts sur le bien-être mental au travail. Via des conversations franches et ouvertes avec des experts, des Belges connus et des employeurs, nous voulons souligner à quel point il est important d'appuyer plus souvent sur le bouton pause. Nous voulons vous aider à améliorer votre bien-être au travail et la politique de bien-être dans votre entreprise. Dans ce troisième épisode, on va se concentrer sur le rétablissement, autrement dit : comment remonter la pente après un burn-out.

Et nos invités sont toujours :

- Laila Zaoui influenceuse et cadre financier et administratif***
- Noëmi Panizieri, consultante experte en bien-être psychosocial***
- France Thils, personne de confiance chez Colruyt Group***

Hanne Decoutere:

Laila, vous vous remettez actuellement d'un burn-out, comment ça se passe pour vous ?

Laila Zaoui:

Je dirais maintenant que je suis à mi-chemin de la guérison, vu que je suis toujours en arrêt maladie. Du coup, pendant mon arrêt maladie, ma priorité c'est prendre soin de moi-même, me reposer, recharger mes batteries pour aller mieux et pour pouvoir me remettre au travail. Pour ce faire, je me suis fait aider par des professionnels, par un psychiatre, un psychologue, un sophrologue. Actuellement, je fais aussi des suivis avec un coach professionnel pour essayer de voir quelles sont les opportunités qui s'ouvrent, qu'est-ce que je pourrais faire par après, et dans quel métier je serai plus épanouie. Parce que le fait que je sois créatrice, influenceuse ou créatrice de contenu, je pense que j'ai une âme d'artiste et je n'ai pas envie d'étouffer ça encore une fois. Et voilà, maintenant je suis en train de me rechercher pour pouvoir réintégrer le monde du travail.

Hanne Decoutere:

Et est-ce que vous avez certaines méthodes sur lesquelles vous appuyer lorsque les choses tournent mal ?

Laila Zaoui:

La peur constante de rechuter, ça je la sens. Et en la sentant, je pense que c'est ce qui me permet de mesurer chaque matin, quand je me réveille, ma batterie : comment je me sens, est-ce que je suis capable de faire certaines choses ou pas. Surtout que maintenant, oui, je suis en arrêt, mais avec l'accord du médecin conseil, je peux m'octroyer quelques heures de travail par semaine. Et quand je me réveille le matin, même si j'ai envie, parce que quand on a un burn-out, en fait on a toujours l'envie de faire plein de choses, je me dis « OK j'ai envie de faire ça, mais je vais voir si je peux me permettre de le faire », et ça me permet de vérifier, de voir ce qu'il en est.

Hanne Decoutere:

OK les batteries doivent être chargées, c'est ça ?

Laila Zaoui:

Oui, c'est ça, c'est vert, jaune, orange, ou rouge.

LA PAUSE OU ON CAUSE

Hanne Decoutere:

Noëmi, d'après votre expertise, comment se passe le rétablissement après un burn-out ?

Noëmi Panizieri:

Le rétablissement après un burn-out, il est long. On ne va pas se le cacher. C'est un trouble de l'énergie. Et l'énergie, elle ne se recharge pas aussi facilement que notre téléphone qu'on met dans la prise. Il faut des semaines, des mois. On dit que la convalescence d'un burn-out dure entre 6 mois et 5 ans. Donc, on peut s'accrocher, c'est long.

Hanne Decoutere:

Et les gens pensent souvent que se rétablir consiste à se reposer, à ne rien faire. C'est le cas ?

Noëmi Panizieri:

Dans un premier temps, comme c'est un trouble de l'énergie, on rencontre effectivement beaucoup de travailleurs qui disent : « Moi, j'ai eu besoin de me reposer et de me reposer beaucoup ». Donc, de passer ses journées parfois au lit, ou sur le canapé pour juste redescendre le niveau de pression. Donc ça, ça dure quelques semaines. Par contre, à un certain moment, comme Laila l'a bien dit, on conseille aux travailleurs de se mettre en action pour essayer de prendre en charge les difficultés. On dit que pour un bon rétablissement suite à un burn-out, il faut travailler sur 3 piliers.

Le premier pilier, c'est le développement personnel. Donc, ce que Laila fait avec un coach professionnel, avec un psychologue, avec un psychiatre. C'est se demander : quel est mon rapport au travail, comment est-ce que je peux travailler là-dessus, quelles sont mes limites, comment est-ce que je peux les identifier, comment est-ce que je peux apprendre à les exprimer de façon audible pour mes interlocuteurs, quelle est ma balance contraintes ressources, comment je fais pour avoir une balance acceptable ? Donc ça, c'est un pilier. Le deuxième pilier, c'est travailler sur la sphère professionnelle, surtout en préparation de la réintégration, et c'est d'éviter absolument de revenir exactement dans la même situation de travail qui nous a précipités dans l'épuisement professionnel. Il faut donc essayer de travailler en collaboration avec l'entreprise, avec les managers, avec l'employeur pour essayer de voir si on peut adapter le travail pour qu'on ne retombe pas dans la même problématique. Le troisième pilier, c'est le soutien social. C'est de veiller à garder des personnes autour de nous, que ce soit au niveau professionnel, ou au niveau privé, qui puissent nous soutenir, nous accompagner lorsqu'on ne va pas bien. On sait que le fait d'être entouré, de bénéficier d'un soutien est un facteur important de protection au niveau du stress.

Laila Zaoui:

Si je peux me permettre, sur le 3e point, moi le facteur social qui m'a aidé à me sentir mieux, c'est mon réseau social, c'est-à-dire Instagram, le fait de partager et d'en parler autour de moi. J'ai reçu l'appui dont j'avais besoin à ce moment-là de la part de ma communauté.

LA PAUSE OU ON CAUSE

Hanne Decoutere:

France, la responsabilité pour se reconstruire ne reste pas seulement sur les épaules de l'individu. Qu'est-ce que l'employeur, les collègues, peuvent faire pour aider dans le processus de rétablissement ?

France Thils:

Très concrètement, dans un premier temps, il est important que la personne puisse récupérer physiquement. Donc, ça, c'est fondamental. Et donc là l'employeur, chez nous en tout cas, fait savoir au collaborateur qui est absent que c'est important qu'il prenne le temps pour sa récupération physique. Et donc, il prend le temps dont il a besoin. Ça, c'est un message très clair qu'on donne. Et d'ailleurs, ça paraît bizarre, mais on constate qu'en disant ça aux collaborateurs, la récupération se fait mieux et que la réintégration est facilitée aussi. Donc, ça facilite les choses. Ensuite, c'est important aussi que le travailleur et son manager conviennent de comment ils vont se donner des nouvelles, comment est-ce qu'on se tient au courant de l'évolution de l'absence, qui appelle qui, sous quel canal... À côté de ça, on a de nouveau notre service Le Relais, le service social interne qui, de sa propre initiative, prend contact avec le travailleur, une fois qu'il est depuis plus d'un mois à la maison, pour voir comment ça se passe, pour garder ce lien avec l'entreprise aussi et peut-être avoir une conversation confidentielle. Au cours de ces discussions, il peut arriver que Le Relais conseille vers l'une ou l'autre personne.

Hanne Decoutere:

On par le du retour au travail, est-ce nécessaire d'être 100 % guéri ?

France Thils:

Non, ce n'est pas nécessaire puisque la dernière étape c'est l'arrivée et la combinaison avec le travail. C'est une donnée qui se rajoute une fois que la personne revient au travail. Donc, elle doit pouvoir gérer ce facteur supplémentaire qui est le travail. Et puis, elle a sans doute mis en place un certain nombre de choses pour être attentive à sa batterie ou récupérer régulièrement, donc il faut qu'elle puisse continuer à faire ça dans ce contexte de travail. Ça, ce sont des choses qu'on regarde aussi. Et le service Le Relais notamment peut aider le collaborateur et le manager. Donc, ils se mettent ensemble à 3 pour réfléchir à comment faciliter la réintégration à ce moment-là sur le lieu de travail.

Hanne Decoutere:

Si on parle du rétablissement, Laila, vous avez de l'expérience maintenant. Quand est-ce, selon vous, votre propre responsabilité et quand avez-vous besoin d'une aide professionnelle ?

Laila Zaoui:

Dès le début. Je savais dès le début que je n'étais pas capable, parce que pendant des mois, si ce n'est pas un an ou 2, chaque mois je me disais « le mois prochain, j'irai mieux. », « lundi prochain, j'irai mieux », et lundi venait et j'étais toujours dans le même état de fatigue, de stress. On a parlé de stress chronique, c'est ce que moi je ressentais. J'étais toujours dans un niveau de stress, je n'avais pas de séparation entre vie professionnelle et vie privée. Je pouvais recevoir des WhatsApp à 7 h du matin, comme à 19 h le soir et des appels et tout... donc il n'y

LA PAUSE OU ON CAUSE

avait pas cette séparation. J'étais toujours dans cette phase de stress assez élevée et, du coup, le jour où j'ai senti que j'avais un burn-out, j'ai dit « je ne suis pas capable de faire face à ça toute seule, c'est un terrain qui m'est inconnu. Je ne sais pas ce que je devrais faire et je vais demander de l'aide ». Donc, la première chose que j'ai faite c'est de prendre rendez-vous chez un psychologue. Heureusement, j'avais trouvé le rendez-vous le lendemain et à partir de là, le chemin a commencé. Je suis tombée sur un super bon réseau, c'est le réseau du burn-out, qui permet de te conseiller une liste de spécialistes spécialisés dans le burn-out. Et voilà, donc c'est de là que mon chemin a commencé.

Hanne Decoutere:
C'est le bon trajet, Noëmi ?

Noëmi Panizieri:
En tout cas, elle a tout de suite eu le bon réflexe de s'entourer de professionnels qui connaissent la problématique. Et donc oui, bien sûr, il faut absolument éviter, je peux me permettre de glisser cette information, de vouloir gérer seul une problématique comme le burn-out, parce que c'est très compliqué.

Laila Zaoui:
Surtout, quand on sait qu'on est en burn-out, le corps lâche. Mes batteries étaient je dirais à 120 % et après, juste au moment où je l'ai su, c'était à 0, je n'y arrivais plus.

Hanne Decoutere:
Au sein de l'entreprise, France, vers qui peut-on se tourner quand cela s'avère nécessaire et comment peuvent-ils aider ?

France Thils:
Dans un premier temps, le travailleur a comme premier point de contact son manager qui le connaît bien, qui connaît bien la situation sur le lieu de travail évidemment. Ça, c'est un premier point de contact. Et à côté de lui, il y a d'autres personnes, comme le médecin du travail qui facilite la réintégration aussi, le service Le Relais qui est le trait d'union entre le travailleur à la maison et l'employeur. On a aussi les personnes de confiance et les conseillers en prévention pour les matières psychosociales, comme moi, qui peuvent être aussi une aide plus objective, plus neutre par rapport à la situation directement liée au travail. Donc nous, on peut parfois faire voir les choses sous un autre angle. On peut parfois intervenir aussi quand la relation avec le manager est plus difficile.

Hanne Decoutere:
Noëmi, à votre avis, comment faire le pont entre l'environnement de travail et l'aide thérapeutique, ou peut-être le coaching ?

Noëmi Panizieri:
Je vais commencer par dire que quand j'entends aide thérapeutique, coaching, j'entends démarche individuelle et personnelle. Donc, le travail sur le développement personnel. Et ça, ça reste quand même une initiative individuelle. Un employeur ne peut pas logiquement demander à un travailleur de suivre une thérapie pour travailler son rapport au travail.

LA PAUSE OU ON CAUSE

Par contre, l'employeur, comme le disait très bien France, va mettre en place des relais, des ressources au sein de l'organisation qui vont pouvoir motiver, encourager le travailleur à aller chercher une aide thérapeutique pour travailler son développement personnel et son rapport au travail. Les personnes de confiance, les médecins du travail, les conseillers en prévention aspect psychosociaux, toutes ces personnes-là vont être à l'écoute et éventuellement proposer une personne adéquate pour la problématique individuelle de la personne. J'aimerais aussi ajouter que, récemment, on a de nouvelles ressources qui existent et notamment les coordinateurs retour au travail de la mutuelle, qui eux peuvent soit accompagner les travailleurs en incapacité de travail vers un trajet de réintégration, soit les accompagner pour reprendre la vie professionnelle via des formations, un bilan de compétences et ainsi de suite. Donc ça, ça peut être un lien qu'on peut identifier entre le monde du travail et le développement personnel et les thérapies individuelles. Je dois quand même dire, parce que sinon je ne serais pas complète dans l'information, que certains employeurs proposent une aide thérapeutique, mais c'est très rare, et ce n'est pas une obligation dans la législation de proposer d'aide thérapeutique à ses travailleurs, c'est plutôt exceptionnel.

Hanne Decoutere:

Laila, comptez-vous reprendre le travail une fois rétablie et de quelle manière ?

Laila Zaoui:

Oui, je compte bien reprendre, parce que la vie active me manque. Je ne sais pas quand, mais ce qui est sûr, c'est que et je suis en train de réfléchir au format : rester à temps plein ou passer à temps partiel. Je vais voir ceci, vu que j'ai aussi une activité parallèle, pour ne pas m'épuiser encore une fois et ne pas être dans le stress. Maintenant, je connais les signaux que mon corps m'a envoyés et je vais essayer cette fois-ci d'être vraiment très attentive, et surtout de ne pas subir le stress et essayer d'être mieux dans mon lieu de travail et à la maison.

Hanne Decoutere:

France, est-ce une situation que vous connaissez aussi au travail ?

France Thils:

Oui, effectivement. Il y a beaucoup de personnes qui reviennent d'un burn-out et il y en a quand même certaines qui nous disent que, finalement, ça a été un cadeau ce burn-out. « Cadeau », pardonnez-moi l'expression, mais à travers ce cheminement, elles ont évolué en tant que personne. Elles ont grandi, elles ont appris à mieux se connaître. Certaines disent même que leur vision de la vie a changé complètement, qu'elles ont trouvé un équilibre en tant que personne, un équilibre vie privée-vie professionnelle, elles reconnaissent mieux leurs signaux, elles en tiennent compte, elles vivent avec. Donc, il y a vraiment un cheminement personnel qui a pu être fait. C'est un peu dommage de devoir aller aussi loin et donc c'est là que nous, en tant qu'employeur, on estime que la prévention est fondamentale, parce qu'en sensibilisant les gens, en leur faisant prendre conscience de ces phénomènes, on peut les aider à ce qu'ils se prennent en main en ce sens-là pour éviter d'en arriver à des situations si graves.

LA PAUSE OÙ ON CAUSE

Hanne Decoutere:

Et l'aide psychologique, est-ce une condition nécessaire ou pas ?

France Thils:

On constate quand même qu'effectivement ce cheminement est accompagné idéalement par un thérapeute, par un accompagnateur, par un coach... Pour ceux qui ne sont pas accompagnés, on constate quand même que la conclusion est moins positive.

Hanne Decoutere:

Noëmi, on voit que de plus en plus de personnes reprennent le travail à temps partiel. C'est une bonne solution en cas de problème lié au stress ?

Noëmi Panizieri:

En cas de difficulté liée au burn-out, oui, je pense. On l'aura compris, le burn-out est un trouble de l'énergie, les batteries ont été peu remplies et recharger une batterie corporelle, ça prend du temps. Donc, le fait de réintégrer le travail à temps partiel, ça permet justement au corps de reprendre progressivement et donc de faire face progressivement à ces demandes qui vont être importantes au moment du retour. Donc, c'est assez fréquent et conseillé, je dirais, de recommencer à temps partiel.

Hanne Decoutere:

Voilà, c'était le troisième et, pour l'instant, dernier épisode de « La Pause où on cause », dans lequel on a parlé du rétablissement de votre bien-être mental. Nous espérons que vous vous sentez désormais plus en confiance pour prendre soin de votre bien-être mental et que vous en avez appris sur la manière de prendre soin du bien-être de vos employés. Merci pour vos interventions, Laila Zaoui, Noëmi Panizieri et France Thils. Très bonne continuation à vous et peut-être à bientôt!