



Résumés et modalités d'utilisation des vignettes

***Espace-réseau de prévention des affections mentales
liées au travail. Focus sur la professionnalisation des
acteurs. Pour un travail durable !***

Ce projet a été financé par le SPF Sécurité Sociale dans le cadre de projets pilotes pour la
prévention des affections mentales liées au travail.

OUTPUT 6 - Résumés et modalités d'utilisation des vignettes

1) Les résumés

Le tableau ci-dessous présente les intitulés, résumés et mots clés associés à chaque vignette. Vous pouvez également le retrouver dans les outputs (OUTPUT 6 - résumés et modalités d'utilisation des vignettes).

N°		Résumé	Mots clés
1	<i>Catherine, employée dans le secteur des assurances</i>	Catherine, 45 ans, travaille depuis 20 ans dans une compagnie d'assurance d'une cinquantaine de personnes. Il y a deux ans, lorsqu'une réorganisation de l'entreprise fut nécessaire suite à l'absence prolongée de deux collègues, Catherine se proposa spontanément pour prendre une partie de la charge de travail afin de soulager ses collègues. Cependant, elle réalisa avec le temps que cette charge de travail devenait pesante et que, de plus, la nouvelle collègue avec qui elle devait travailler remettait systématiquement en cause sa manière de travailler qu'elle applique pourtant depuis 20 ans. La relation s'est envenimée et Catherine se rendit compte, après des appels à l'aide restés sans réponse, que ce qu'elle pensait être une solution temporaire s'était transformée en situation définitive. Elle raconte alors son « craquage » d'il y a un an sur son lieu de travail, son arrêt de travail et la thérapie menée en parallèle. Pour finir, Catherine décrit les communications et aménagements réalisés avec ses supérieurs qui lui ont permis de revenir au travail dans de bonnes conditions il y a quelques mois.	<i>burnout, changement organisationnel, relation interpersonnelle retour au travail</i>
2	<i>Sophie, responsable d'équipe dans un magasin</i>	Sophie travaille depuis une vingtaine d'années dans le commerce. D'abord hôtesse de caisse, elle a rapidement gravi les échelons pour devenir responsable d'une équipe de 18 personnes, fonction qu'elle assure depuis maintenant 4 ans. Les récents changements dans la politique de l'entreprise, inscrits dans une course effrénée à la rentabilité, ont fini par avoir raison d'elle. En effet, après s'être entendue dire qu'elle n'était pas capable de faire son travail malgré des efforts considérables, le SMS d'un collaborateur lui annonçant qu'il était malade et serait absent le lendemain a été la goutte d'eau qui a fait débordé le vase. Elle est l'illustration parfaite du manager de proximité en souffrance, pris entre le marteau et l'enclume, entre des supérieurs qui lui posent d'innombrables exigences sans lui donner de ressources, et une équipe qu'elle s'efforce à ne pas abandonner, tant ses valeurs l'ont amenée à établir une relation de confiance. À l'arrêt pendant 5 mois, elle a aujourd'hui retrouvé la sérénité en changeant de boulot et témoigne des épreuves traversées.	<i>ascension professionnelle ; rentabilité ; burnout ; manager de proximité en souffrance</i>
3	<i>Marie, employée chez un notaire</i>	Marie, 45 ans, travaille depuis 20 ans pour un notaire. Passionnée par son travail, elle s'est donnée sans compter pour atteindre ce qui était attendu d'elle par son employeur avec qui elle entretient des liens professionnels et amicaux. Elle décrit une gestion catastrophique de celui-ci qui a pour effet une surcharge de travail intenable. En effet l'équipe de travail étant composée de 12 personnes dont seulement 2 à temps plein, Marie s'est vite retrouvée à devoir gérer des tâches qui ne lui étaient pourtant pas attribuées. Déterminée à prouver qu'elle était à la hauteur des tâches demandées, elle s'est résolue à travailler en rentrant du boulot et durant le week-end. Après plusieurs années de surinvestissement, Marie revient sur deux événements qui ont été vécus comme des points de rupture il y a 5 ans. Elle décrit alors son arrêt maladie de 7 mois et son travail thérapeutique dont elle dit avoir tiré une aide indispensable pour faire face à un environnement de travail inchangé à son retour. Pour finir, Marie détaille également les astuces qu'elle utilise au quotidien afin de se prévenir d'une rechute.	<i>Surinvestissement, personnalité, travail thérapeutique, phénomène d'emprise</i>

4	Sabine, employée dans le secteur pharmaceutique	<p>Sabine, proche de la cinquantaine, a travaillé pendant 26 ans dans une grosse boîte du milieu pharmaceutique. Evoluant d'un poste d'assistante à celui de responsable des formations, communications et événements, elle explique avoir progressivement gravi les échelons de la société dans un contexte particulier. En effet, Sabine décrit une compétitivité exacerbée au sein de son milieu de travail en plus d'un manque de suivi de la hiérarchie. Actuellement depuis 1 an et demi sous la mutuelle, Sabine revient sur son ascension dans sa boîte, perçue comme une suite de défis personnels, et le déni de souffrance qu'elle a insidieusement développé jusqu'au point de rupture. Elle raconte alors comment l'arrêt de travail est vécu. Par ailleurs, sa relation aux différents professionnels de la santé et de la prévention est également abordée, ainsi que sa difficulté à se projeter dans un retour au travail.</p>	<i>compétitivité, arrêt de travail, retour au travail, ascension professionnelle, management</i>
5	Stéphane, employé dans l'Horeca	<p>Stéphane, la cinquantaine, travaille depuis plus de 25 ans dans l'Horeca. L'asbl où il est employé propose à manger et à boire à une clientèle « agréable » avant ou après les films que cette asbl projette. Selon Stéphane, les conditions de travail de cette asbl se dégradent à mesure que celle-ci se développe. Passant d'une cinquantaine d'employés à 180, Stéphane déplore que les valeurs d'autogestion des premiers jours de l'asbl, inspirée d'un « esprit mai 68 », s'effacent pour laisser la place à une organisation plus hiérarchisée. Stéphane relate ainsi les changements dans la politique de son asbl qui ont impacté sa vision sur celle-ci, ses conditions de travail, le sens qu'il donne au travail et ses rapports aux clients et collègues. De manière transversale, Stéphane opère un retour réflexif sur sa personnalité et ses conséquences sur son lieu de travail. Des incidents-clés sont également identifiés comme moments de rupture à la suite desquels il décrit son arrêt maladie d'un an, les offres thérapeutiques expérimentées et son retour au travail à mi-temps.</p>	<i>burnout, rapport au travail, Horeca, changement organisationnel, valeurs au travail, personnalité</i>
6	Pascale, enseignante	<p>Pascale, 51 ans, travaille depuis 26 ans dans l'enseignement. L'école, dans laquelle elle est nommée, prend en charge des élèves provenant de milieux défavorisés et de réfugiés. Pour Pascale, il s'agit d'une vocation en lien avec ses valeurs et ses idéaux. Pascale rapporte que, durant une quinzaine d'années, les enseignants ont dû faire face à de nombreux problèmes de violence et d'agressivité de la part des élèves. Pour pallier à cette difficulté, les collègues se serraient les coudes. Durant cette période, Pascale est venue consulter une première fois en clinique du travail. Par la suite, la relation avec les élèves s'est améliorée et Pascale souhaitait remettre le focus sur l'aspect pédagogique. Mais, cela ne s'est pas fait. Pascale relate alors une organisation de l'enseignement qui ne correspond pas aux difficultés des élèves. Elle met en avant divers incidents critiques illustrant la désolidarisation des enseignants, les actions purement cosmétiques de la part des collègues et de l'organisation, le turn-over important au niveau de la direction, l'injustice envers certains collègues et envers les élèves, le conflit entre ses valeurs et celles de l'organisation. L'enseignante aborde ainsi son arrêt de travail depuis septembre 2019 et sa reprise d'un suivi en clinique du travail.</p>	<i>burnout, conflit de valeurs, organisation du travail, enseignement, personnalité.</i>

7	<i>Chloé, employée dans les services sociaux</i>	Chloé, 34 ans, a une formation en ergothérapie et travaille dans le secteur social auprès d'un public atteint de handicap au sein d'une administration publique. Elle commence par expliquer les valeurs de travail transmises par ses parents et la société, sa personnalité et son parcours de formation. Au cours de son récit, Chloé aborde les contradictions vécues quotidiennement entre le rôle de conseil et celui de contrôleur. Par exemple, elle rapporte que la prise en compte des dossiers au cas par cas suscite chez elle un sentiment d'injustice entre certains dossiers acceptés qui pourraient être refusés 6 mois plus tard et inversement. Chloé exprime également un manque de soutien hiérarchique, notamment manifesté par l'absence d'un N+1 au sein du bureau. Malgré l'absence de supervisions ou d'espaces de discussion adaptés, l'ambiance entre les collègues permet de ne pas se retrouver seul dans les prises de décisions. Toutefois, chaque travailleur décide seul de se positionner en regard de la réglementation ou du bénéficiaire. Chloé aborde un premier incident critique en dehors du travail suivi d'un arrêt de 2 mois. La culpabilité de ne pas travailler la pousse à reprendre le travail, mais, peu de temps après, elle est victime d'une quadruple fracture du pied suite à une chute à ski. Un arrêt de 5 mois, légitimé par une blessure physique, lui permet de récupérer au niveau du stress et de reprendre le travail. Néanmoins, la reprise ne se passe pas bien et Chloé cherche à quitter cet emploi car elle se sent de plus en plus vidée psychologiquement dans le secteur social.	<i>secteur social, conflit de valeurs, organisation du travail, accident.</i>
8	<i>Alexandra, responsable du personnel</i>	Alexandra, responsable du personnel, évoluait depuis 10 ans dans une société en accord avec ses valeurs, où elle était très épanouie. Lorsque la société-mère est déclarée en faillite, elle est réengagée par une des deux sociétés qui en sont issues, avec valorisation de son ancienneté et conservation de tous ses avantages. Toujours fidèle à ses valeurs profondes de loyauté et de respect, elle constate cependant très vite qu'une sorte de violence règne dans cet environnement. En effet, le CEO a des pratiques particulières et la pousse à agir d'une manière qui ne correspond ni à la manière dont elle a toujours fonctionné, ni aux valeurs auxquelles elle accorde tant d'importance. Sans trop comprendre ce qui lui arrive, Alexandra commence à ressentir des symptômes physiques et en particulier beaucoup de fatigue. Après 7 mois de repos, elle retourne au travail et est victime de harcèlement moral de la part du CEO: elle est isolée, menacée, discréditée dans son travail...Elle raconte son histoire.	<i>conflits de valeur, souffrance éthique, intimidations, harcèlement moral, management par la peur.</i>

Deux de ces vignettes, les n°2 et n°8 ont fait l'objet d'adaptations en séquençages plus courts. Le séquençage issu de la vignette courte n°2 illustre les stades du burnout. La vignette n°8 a fait l'objet de 2 vignettes courtes : une illustrant des exemples de souffrance éthique et conflits de valeurs et l'autre illustrant le harcèlement moral.

2) Modalités d'utilisation des vignettes

a) Les vignettes « longues » (n°1-n°8)

Les vignettes filmées, ainsi que les retranscriptions de ces vignettes, sont confidentielles et ne peuvent être diffusées qu'auprès d'un public de professionnels de la santé, soumis au secret professionnel, dans le cadre de formations sur la prise en charge des souffrances au travail.

Les vignettes pourront être mises à disposition de ces professionnels de la santé dans le cadre exclusif de leurs missions de formation. Pour obtenir cet accès, les formateurs devront répondre à plusieurs critères présentés aux participants et ayant été acceptés par ceux-ci lors de la signature du consentement.

Pour toute information relative à l'accès et à utilisation de ces vignettes, veuillez contacter nous contacter à l'adresse suivante dont les gestionnaires sont le CITES (ISoSL) et le service ValoRH (ULiege) : reseau.cliniquew@gmail.com

b) Les vignettes « courtes » (n°2.1, n°8.1 & n°8.2)

Les vignettes courtes sont confidentielles et ne peuvent être diffusées qu'auprès d'un public de professionnels de la santé, soumis au secret professionnel, et de managers, respectant la confidentialité, dans le cadre de formations sur la prise en charge et la détection des souffrances au travail.

Les vignettes pourront être mises à disposition de ces professionnels de la santé dans le cadre exclusif de leurs missions de formation. Pour obtenir cet accès, les formateurs devront répondre à plusieurs critères présentés aux participants et ayant été acceptés par ceux-ci lors de la signature du consentement.

Pour toute information relative à l'accès et à utilisation de ces vignettes, veuillez contacter nous contacter à l'adresse suivante dont les gestionnaires sont le CITES (ISoSL) et le service ValoRH (ULiege) : reseau.cliniquew@gmail.com