

Souffrance au travail

Leurs

mots

pour

le dire



Carsat Retraite
& Santé
au travail
Bourgogne-
Franche-Comté

SECURITE SOCIALE
 l'Assurance
Maladie
Service Social
Bourgogne-Franche-Comté

Préface

Dans le cadre de l'offre de service globale de l'Assurance Maladie, le Service social, spécialisé en santé, accompagne les personnes en arrêt de travail fragilisées par une problématique santé présentant notamment un risque de désinsertion professionnelle.

Via les réunions collectives ou les rendez-vous individuels, le service social apporte une aide globale d'ordre psycho-social, matériel, professionnel et accompagne les assurés en arrêt de travail, présentant un risque d'inaptitude, dans la reconstruction d'un projet professionnel.

Depuis quelques années, la problématique de la souffrance au travail est soulevée de plus en plus fréquemment par les personnes accompagnées.

D'octobre à décembre 2017, le service social de l'Assurance Maladie du Jura, en partenariat avec un psychologue du travail et un médecin du travail certifiés en psychopathologie du travail, ont conçu une action sociale collective à laquelle **12 personnes en arrêt de travail ont participé.**

Cette action intitulée « **Travailler et se travailler** » vise à accompagner les assurés en risque de désinsertion professionnelle afin qu'ils se réapproprient l'activité « travail » et évitent de se (re)trouver en situation de souffrance au travail.

L'animation conjointe par l'assistante sociale, le psychologue du travail et le médecin du travail (formé en sophrologie) a permis une approche multidisciplinaire nécessaire à la compréhension de ce qu'est la souffrance au travail.

Les participants à cette action ont souhaité créer ce livret de témoignages avec la volonté de transmettre ce que l'action leur a apporté, d'aider à leur tour des personnes confrontées à la souffrance au travail ou susceptibles de l'être, d'aider l'entourage professionnel, familial à comprendre ce qu'est la souffrance au travail.

✦ Repères

Étude publiée par la branche AT-MP de l'Assurance Maladie – 2016

Étude menée par Santé publique France

- 10 000 accidents du travail pour « troubles psychosociaux » ;
- Les salariés plus touchés que les cadres ;
- Environ 85 employés touchés pour un total de 100 000 personnes ;
- 60% des cas sont des femmes autour de 40 ans ;
- 18% concerne la sphère médico-sociale ;
- 15% concerne le secteur des transports ;
- Augmentation du burn-out : 200 cas reconnus en 2012, 1100 cas en 2016.

Sommaire

1- Identifier ce qui se joue au travail	1
• Leurs mots pour le dire	1
• Définition du travail par Christophe DEJOURS.....	2
• Les 5 principales sources de satisfaction au travail	2
• Verbatims	3
• Des pistes pour envisager le travail différemment	3
2- Comprendre les risques psychosociaux.....	4
• Leurs mots pour le dire	4
• Les risques psychosociaux	6
• Les causes potentielles	7
• Les signaux d'alerte	7
3- Déculpabiliser et oser sortir de l'isolement.....	8
• Leurs mots pour le dire	8
• À retenir	11
4- S'informer sur ses droits.....	12
• Le contrat de travail	12
• Sites d'information	12
5- Se tourner vers les bons interlocuteurs	13
• Leurs mots pour le dire	13
• Qui solliciter et pourquoi ?	15
6- Être soutenu et accompagné/Ressentir les bénéfices des ateliers "Travailler et se travailler".....	17
• Leurs mots pour le dire	17
• L'action "Travailler et se travailler"	19
7- Reprendre confiance et prendre le temps de la reconstruction.....	21
• Leurs mots pour le dire	22

I- Identifier ce qui se joue au travail

Maryline :

*Ce qui est néfaste pour moi c'est le manque de reconnaissance.
Le travail c'était ma deuxième maison.*

Evelyne :

*Le travail est le moteur de ma vie, il passe avant tout.
Par devoir moral, fidélité, besoin de reconnaissance, j'ai accepté
les changements, la charge de travail, le toujours plus de travail.
En bon petit soldat, je ne me suis pas rendue compte que
je m'oubliais.*

Jean-Yves :

*Ce qui est important pour moi c'est d'être respecté par les autres
et par les chefs.*

I.

Jess :

*J'attends d'être écouté
et surtout d'être respecté.*



Christophe DEJOURS, psychiatre, psychanalyste et professeur de psychologie français, spécialiste en psychodynamique du travail et en psychosomatique, donne cette définition du travail :

« Travailler, qu'il s'agisse d'une activité salariée ou bénévole, domestique ou professionnelle, de manœuvre ou de cadre, du public ou du privé, de l'industrie ou des services, d'agriculture ou de commerce, travailler c'est mobiliser son corps, son intelligence, sa personne pour une production ayant valeur d'usage ».

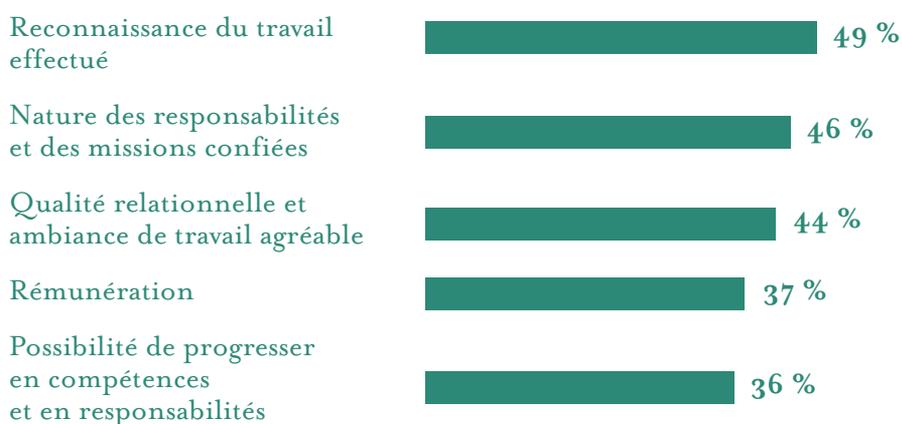
Professeur titulaire de la chaire psychanalyse-santé-travail au Conservatoire national des arts et métiers (Cnam), il a largement contribué à la création d'une nouvelle discipline, **la psychodynamique du travail.**

Ainsi il structure le travail autour de 4 éléments clés :

- **Les règles de métier :**
 - Les règles techniques : les « ficelles » du métier, les savoir-faire ;
 - Langagières : jargon professionnel ;
 - Sociales : organisation du vivre ensemble, règles des relations de travail ;
 - Éthiques : fixent ce qui est juste ou pas, ce qui se transmet.
- **Le collectif de travail :** indispensable pour préserver la santé des salariés. Le collectif de travail va élaborer les règles de métier, permettre l'intégration des nouveaux, proposer un espace d'expression et de développement...
- **L'identité :** à différencier de la personnalité. L'identité est l'armature de la santé mentale. Elle a besoin d'être nourrie notamment par le travail, la reconnaissance, le sens donné au travail.
- **La reconnaissance au travail :** cela concerne le travail réel par le jugement :
 - Sur la beauté du travail accompli ;
 - Par les pairs ;
 - En référence aux règles de métier ;
 - De son utilité sociale, technique, économique du travail ;
 - Celui délivré par la hiérarchie.

2

⊙ Les 5 principales sources de satisfaction au travail



Étude "Qualité de vie au travail et le bonheur ?" réalisée par Deloitte et Cadreemploi - avril 2015

Pour nous le travail normal, c'est...

*Se sentir bien. Identité.
Place du travail dans la vie.
Espace d'épanouissement,
sécurisant.*

*Règles du métier.
Transmission
par les pairs/pères.
Savoir-faire.*

*Beauté. Le travail c'est beau.
Bon travail, bel ouvrage.
Le travail noble.*

*Collectif. Famille.
Équipe. Être protégé.
Entente collective.*

*Travail utile.
Reconnaissance
du bon travail.*

*Création. Fabrication.
Complexité.*

*Se protéger.
Mettre des limites.*

*Autonomie.
Liberté.*

Lien avec la hiérarchie.

*Objectifs communs.
Valeurs.*

*Avoir le temps de faire
le travail confié.*

*Travail avec
le corps/le coeur.*

Et quand le travail dérape, on voit :

*Travail empêché, on n'a
plus les moyens de faire.*

*Méconnaissance
par l'employeur
du travail fait.*

*Déconsidération voire
sanction des salariés
qui résistent pour garder
le "bon travail".*

*Les valeurs fortes
du travail n'ont plus
leur place.*

*Augmentation
de la charge de travail
et complexification
des tâches.*

*Discordance forte entre
les valeurs du travail
des salariés et les commandes,
injonctions de l'employeur.*

*Tournant gestionnaire,
financier du monde
du travail.*

Ⓧ Des pistes pour envisager le travail différemment :

- Ne pas rester seul(e) ;
- ÊTRE ;
- À partir de ce que j'ai vécu, dire ce que je veux ou ne veux plus ;
- Importance d'être au clair avec ce qui est essentiel pour moi dans le travail, ce qui est non négociable ;
- Dans les valeurs essentielles (ce qui est non négociable pour moi) :
 - Je peux trouver ces valeurs essentielles (ce qui est non négociable pour moi) dans le travail et/ou dans d'autres sphères que le travail,
 - Ce qui est négociable pour moi constituera la base des échanges, d'adaptation possible pour retourner dans le monde du travail.

2- Comprendre les risques psychosociaux

Marie :

Je me sentais dépassée, j'avais l'impression qu'on m'en demandait plus que je ne pouvais en faire. Je me suis investie de plus en plus au travail. Et la vie personnelle passe au second plan, sans qu'on s'en rende compte. Moi, ce qui m'a le plus marqué, c'est un collègue, un grand bonhomme d'1m90, 100kilos, sportif, qui pleurait tous les jours au travail devant une directrice d'1,50, 50 kilos.

Maryline :

On abusait de moi : plus j'en faisais plus il fallait en faire. Au départ on était 4 pour gérer 2 services puis je me suis retrouvée toute seule. Le jour où tu es en voiture et tu te dis que la seule solution pour sortir de tout ça c'est de rentrer dans un arbre, tu te dis qu'il faut faire quelque chose. J'avais des insomnies, j'étais des nuits et des nuits sans dormir. Je ne pensais même pas que c'était à cause d'une overdose de travail.



Jean-Yves :

Mon chef me faisait toujours des remarques comme quoi je ne faisais pas mon travail. J'ai commencé à en parler aux autres pour dire que le chef m'engueulait. Si je n'avais rien dit, j'aurais très mal fini. J'étais prêt à me faire tomber dans l'escalier exprès pour ne pas remettre les pieds à l'usine. C'est un engrenage, on se demande ce qui peut nous en faire sortir.

Evelyne :

À quel moment ça se déclenche, à quel moment on s'aperçoit que quelque chose ne va pas. C'est insidieux, on ne s'en rend pas vraiment compte, mais quand on a atteint sa limite c'est déjà trop tard ... On est pris dans l'engrenage du trop de choses. Je maigrissais, j'avais les yeux défoncés, ça se voyait physiquement. Ma famille me disait " mais arrêtes tu déperis ". Mon médecin me disait " mais arrêtez, vous allez finir à l'hôpital ". J'avais tellement peur de faire des oublis que je faisais des listes la nuit. J'avais peur de plus y arriver, je me mettais de plus en plus de pression. Je prenais des médicaments pour me calmer, des compléments pour tenir le coup, j'étais tellement fatiguée que je ne récupérais plus pendant les repos, ou les vacances. C'était une spirale infernale.

Jess :

Un petit jeune est arrivé et il a semé la terreur... J'étais victime de harcèlement au travail et dans ma vie personnelle ma femme ne comprenait pas, du coup, j'ai craqué. On m'a retrouvé sur le carrelage au boulot un samedi matin et je me suis retrouvé à l'hôpital. Ce que je ne savais pas c'est qu'on était 14 dans le même cas.

→ À retenir

Les risques psychosociaux sont les risques perçus et vécus par les salariés comme portant atteinte à leur santé mentale et physique.

Relevant à la fois des dimensions individuelles, collectives et organisationnelles de l'activité professionnelle, c'est en les combinant qu'on détermine les risques psycho-sociaux d'une entreprise.

Il s'agit des facteurs liés au **travail prescrit** (ex : fortes exigences de charge de travail, cadences, monotonie des tâches), liés à **l'organisation du travail** (ex : absence de contrôle et de répartition des tâches, imprécision des missions, injonctions contradictoires, travail en flux tendu, polyvalence des postes,...), liés **aux relations de travail** (ex : manque d'aide entre collègues, absence de reconnaissance du travail accompli, management autoritaire, déficient), liés à **l'environnement physique et technique de travail**, liés à **l'environnement socio-économique** (ex : compétitivité, mauvaise santé économique de l'entreprise) et des indicateurs liés aux ressources humaines (ex : absentéisme, turn-over, nombre d'accidents du travail,...).

Les principaux phénomènes qu'on retrouve dans les risques psychosociaux sont :

- **Le stress** : il s'agit d'un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et celle de ses propres ressources pour y faire face ;
- **Le harcèlement moral** : défini par le Code du Travail (article L 1152-1) comme « toutes conduites abusives (gestes, paroles, comportements, attitudes) qui portent atteinte, par leur répétition ou leur systématisation, à la dignité ou à l'intégrité psychique et physique d'une personne mettant en péril l'emploi de celle-ci ou dégradant le climat de travail ». *Seul un juge peut qualifier une situation de harcèlement moral, et assigner des sanctions pénales ;*
- **Le mal-être / la souffrance au travail** (ex : dépression face à une stratégie managériale ou une organisation déficiente) ;
- **L'épuisement professionnel** et le burn out ;
- **La violence au travail** : provenant des clients ou entre les salariés ;
- **Les pathologies mentales post-traumatiques** (suite à des agressions subies au travail) ;
- **Le suicide.**

Analyser ces différents facteurs et risques permet d'aborder la situation d'un salarié en souffrance au travail sous un autre angle qu'une problématique de fragilité personnelle. Si les différents facteurs de l'entreprise amènent des risques psycho-sociaux, le salarié en souffrance au travail se trouve confronté à leurs effets sans qu'il en soit l'unique responsable.

→ Stress, harcèlement, agression, burn out...

Quelles peuvent être les causes ?

- Vous vivez des changements permanents dans votre entreprise : modification d'organigramme, restructurations, délocalisation, plans sociaux ;
- Vous avez le sentiment de faire un travail inutile, dénué de sens, contraire à vos valeurs ;
- Vos rapports avec vos collègues et/ou votre hiérarchie sont difficiles : situations de conflits, de rivalité, de mise en concurrence entre salariés, d'exclusion, traitements inéquitables ;
- Votre travail est éprouvant sur le plan émotionnel : confrontation à des situations difficiles (décès de patients, personnes en détresse, clients agressifs...) ;
- Vous n'avez pas de marge de manœuvre pour faire votre travail : procédures rigides, pas de possibilité de prise d'initiative, moment de pauses imposé ;
- Vous avez le sentiment que vos efforts ne sont pas reconnus à leur juste valeur et de ne pas être soutenu par votre hiérarchie : rares remerciements, pas d'augmentation, manque de disponibilité et d'écoute ; absence d'arbitrage ;
- Vous avez un sentiment d'injustice ;
- Vous avez le sentiment d'avoir trop de travail : impression de manquer de temps en permanence, difficultés à atteindre vos objectifs, travail qui empiète sur votre vie personnelle.

Quels signaux peuvent vous alerter ?

- Vous vous sentez plus nerveux, irritable, angoissé, agressif, triste : vous pleurez souvent, vous vous repliez sur vous-même, vous avez du mal à coopérer ;
- Vous vous sentez moins efficace dans votre travail : vous avez du mal à vous concentrer, vous commettez des erreurs, des oublis ;
- Vous avez des petits soucis de santé : des maux de tête, des douleurs musculaires et articulaires, des insomnies, des palpitations ;
- Vous ressentez le besoin de consommer des produits ou des médicaments pour « tenir le coup » : café, tabac, alcool, drogue, somnifères, anxiolytiques ;
- Votre comportement alimentaire change : vous mangez plus, vous grignotez ou n'avez plus d'appétit.

3- Déculpabiliser et oser sortir de l'isolement

Evelyne :

On n'a pas trop envie de dire quand ça ne va pas. On a peur de perdre notre statut, de ne plus être considérée comme une personne importante dans l'entreprise car on remet en cause l'organisation de notre travail et celui des collègues. À qui se confier ? Est-ce que j'aurai la force d'affronter mon employeur ? Je n'en suis pas certaine. Est-ce que je serai entendue ? Je n'en suis pas sûre. Les gens en arrêt de travail sont montrés du doigt : " c'est encore un fainéant ". J'ai aussi entendu " comment c'est possible, comment tu peux être mal avec un boulot pareil ". Certains voyaient les choses, d'autres disaient " oui enfin bon elle n'est pas à l'usine ". Un proche m'a dit " mais si tu as l'énergie pour marcher 10 km, tu as l'énergie pour aller au boulot "...

Sylvie :

On nous culpabilise, c'est ça qui est compliqué. Les problèmes personnels sont souvent évoqués. C'est une réponse de la part de l'employeur. Quand on commence à lui faire remonter qu'il y a peut-être des dysfonctionnements quelque part, on nous répond : « Ah mais c'est parce que vous avez peut-être des problèmes personnels. Ça va bien chez vous ? Vous n'êtes pas fatiguée en ce moment ? Organisez-vous mieux ça va aller ». Ce n'est jamais de leur faute.

Marie :

On ne changera pas le regard des gens. Va expliquer que ce n'est pas forcément ta charge de travail ni ton poste qui sont en cause, mais souvent c'est une personne, c'est un comportement... Il y a une perversité dans le truc, de la culpabilité aussi.

Jean-Yves :

On me disait « on compte sur toi ».

Jess :

Ma femme me disait : « tu ne veux plus rien foutre », elle ne comprenait pas.

Maryline :

Tu te dis que le problème vient de toi. Cela engendre de la culpabilité et c'est pour cela qu'on essaie de tenir au maximum.

Marie :

Quand on est seul, quand on est salarié, c'est compliqué. Moi ce qui m'a manqué c'est d'avoir un lien à l'extérieur.

Evelyne :

Quand on pense harcèlement, souffrance au travail, on est seule car on doit en apporter les preuves. Serai-je crédible ? Est-ce que je ne vais pas trop loin ? Vers qui se tourner ? Souvent, on préfère se taire pour ne pas en rajouter à notre souffrance.

Jean-Yves :

Le boulot me foutait le moral en l'air. Vu que je ne me suis jamais senti intégré à l'usine, j'étais carrément à l'écart. Moi je n'ai pas osé dire que ça n'allait pas. Oui, ça pouvait très mal se terminer pour moi.





Jess - Maryline - Evelyne :

*On ne se sent compris ni par les collègues
ni par la famille.*

10



→ À retenir

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit la santé comme « un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

Christophe Dejours précise que « la santé, c'est d'avoir les moyens de tracer un cheminement personnel et original vers le bien-être physique, psychique et social ».

Le travail pouvant être source de plaisir mais aussi de souffrance, on comprend son impact sur la santé psychique. Au niveau social, il contribue à la santé en permettant de partager des expériences, de s'impliquer dans des activités pour l'intérêt collectif, d'obtenir un statut social, une place dans la société et donc influe fortement sur l'identité.

Une situation au travail mise à mal où la reconnaissance du travail réellement accompli est absente, où les espaces d'échanges entre pairs sur l'organisation du travail, la beauté du travail inexistantes ou insuffisantes peuvent conduire à une atteinte de la santé des salariés.

L'absence de soutien et l'isolement vont augmenter ces effets sur la santé. Le collectif de travail peut alors constituer un lieu pour affronter ces atteintes à la santé en permettant un espace d'expression et de développement, commun et protecteur.

En dehors du travail, il existe d'autres lieux et moyens pour affronter la situation de souffrance au travail et sortir de l'isolement.

Je me croyais seul et j'ai trouvé un groupe d'amis dans la même situation que moi. Ensemble nous avons parlé de nos problèmes et nous avons bien compris que nous n'étions effectivement pas seuls, mais qu'il fallait oser parler, dire que nous n'allions pas bien.

4- S'informer sur ses droits

Face à une situation au travail mise à mal, vérifier et faire valoir ses droits va contribuer à se repositionner comme un salarié.

→ À retenir

Le contrat de travail est une convention par laquelle une personne physique s'engage à mettre son activité à la disposition d'une autre personne, physique ou morale, sous la subordination de laquelle elle se place, moyennant une rémunération.

Cour de cassation (arrêt du 13/11/1996 « Société Générale » publié au bulletin N° 386 p 275)

Le contrat de travail est exécuté de bonne foi.

Il y a obligation légale d'exécuter loyalement le contrat de travail.

Le manquement à cette obligation peut être invoqué par l'employeur ou le salarié pour résilier le contrat de travail.

Code du travail : article L 1222-1

Le chef d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et morale des travailleurs de l'établissement, y compris les travailleurs temporaires. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

Article L 230-2 du Code du Travail

12

En savoir +

La situation de souffrance au travail peut aboutir à une atteinte de la santé forte qui conduit à un arrêt de travail. Le système de protection sociale français se base sur le principe de solidarité prévoyant le versement de cotisations sociales en cas d'activité salariée, pour un versement de prestation en cas d'accident, de maladie, de retraite. Pendant ce temps d'incapacité de travail et en fonction de votre situation, l'Assurance Maladie peut indemniser votre arrêt de travail.

D'autres droits peuvent être versés en complément par l'employeur, une prévoyance...

Le service social de l'Assurance Maladie peut vous accompagner pour vérifier et faire valoir vos droits.

Pour plus d'informations sur les droits Assurance Maladie et /ou contacter le service social consulter www.ameli.fr

Accès aux conventions collectives :
www.legifrance.gouv.fr/initRechConvColl.do

Informations en lien avec la souffrance au travail :
www.souffrance-et-travail.com

5- Se tourner vers les bons interlocuteurs

Evelyne :

Quand on va mal, on se dirige souvent vers les mauvaises personnes ou celles qui ne vont pas mieux que nous. Il faut se bouger pour chercher des gens positifs quand on est trop négatif. Elles existent... Mais il faut aller au-devant des autres. Pour accepter de l'aide, il faut du courage.

Sylvie :

Il m'a fallu différentes étapes, que ce soit au niveau médical et social. J'ai rencontré l'assistante sociale parce que je ne pouvais plus faire mes papiers. Je n'ai pas eu accès au psychologue du Centre Médico Psychologique (CMP), parce qu'il fallait attendre des mois et des mois. Quand on m'a tendu la main ici je l'ai prise.



Marie :

Je dirais aux personnes qui sont dans cette situation : allez chez le psychiatre. Faites un dossier pour le CMP. Commencez à voir un psychiatre en ville c'est pris en charge financièrement. C'est une personne qui est formée pour comprendre tout ça, qui connaît les symptômes, qui ne va pas vous culpabiliser. Mon médecin généraliste m'a proposé des médicaments que je n'ai pas supportés du tout. La psychiatre au contraire m'a proposé plein de trucs qui m'ont vachement aidé, pour retrouver de l'entrain, de la concentration, du sommeil... sur une courte durée. Elle me disait « si ça va pas un jour, vous venez me voir » ... Je répondais « j'ai peur car vous risquez de m'interner ». Mais c'est son travail, c'est un médecin.

Maryline :

J'ai vu mon médecin traitant et je me suis effondrée. Mais au bout du chemin, il y a toujours une main qui se tend, il faut insister, ne pas perdre espoir.

Jess :

Moi, mon médecin traitant ne s'est pas rendu compte de ce que j'avais. C'est le médecin conseil qui a décelé ma dépression. Je suis monté sur la balance, j'avais pris 26 kilos.

→ À retenir

Qui solliciter ?

- **Collègues**

Vous appartenez à une équipe de travail et tout salarié a l'obligation de prendre soin de sa santé et de celle de ses collègues.

Ce qu'ils peuvent faire : éviter l'isolement ; vous soutenir pour faire face à la situation ; vous donner un autre avis ; vous faire prendre conscience que d'autres sont dans la même situation.

- **DRH/Encadrement intermédiaire**

Ils peuvent avoir, par délégation de l'employeur, des pouvoirs décisionnaires et ils sont vos premiers interlocuteurs dans la ligne hiérarchique.

Ce qu'ils peuvent faire : procéder à l'analyse des difficultés rencontrées afin de mettre en œuvre pour vous et vos collègues des mesures d'amélioration de la situation et des conditions de travail ; adapter votre activité et modifier votre poste si nécessaire ; vous orienter si besoin vers le service de santé au travail ; mettre en œuvre les préconisations du médecin du travail ; faire une déclaration en cas d'accident du travail.

- **Représentants du personnel**

Ils ont une compétence légale pour intervenir sur tout sujet relatif à la santé et la sécurité au travail.

Ce qu'ils peuvent faire : vous écouter en toute confidentialité ; vous conseiller et chercher une solution avec vous ; alerter le service de santé au travail ou la hiérarchie avec votre accord ; mener une enquête sur les conditions de travail ; faire des propositions d'amélioration des conditions de travail.

- **Service de santé au travail (médecin du travail, infirmière psychologue du travail...)**

Il a pour mission d'éviter toute altération de la santé du fait du travail.

Il est le conseiller de l'employeur, des salariés, des représentants du personnel.

Ce qu'il peut faire : vous écouter et évaluer l'état de votre santé par rapport à votre travail dans le respect du secret professionnel ; réaliser une étude de votre poste et de vos conditions de travail et proposer le cas échéant un aménagement de poste en fonction de votre état de santé ; se prononcer sur votre aptitude au poste de travail ; vous orienter vers un médecin traitant ou un spécialiste ; vous orienter vers une assistante sociale (du service de santé au travail, de l'entreprise, de la Carsat) ; vous aider à faire valoir vos droits sociaux auprès de la Cnam ; alerter de façon collective votre employeur et les représentants du personnel.

- **Médecin traitant**

Il est votre référent en matière de santé.

Ce qu'il peut faire : assurer la prise en charge médicale et son suivi (soumis au secret professionnel) ; vous orienter vers un spécialiste, le médecin du travail... ; vous orienter vers une assistante sociale (du service de santé au travail, de l'entreprise, de la Carsat) ; vous aider à faire valoir vos droits sociaux auprès de la Cpam.

- **Inspection du travail**

Elle est chargée de veiller au respect du droit du travail et notamment au respect des règles applicables en matière de santé et sécurité.

Ce qu'elle peut faire : écouter vos difficultés en toute confidentialité (soumis au secret professionnel) ; vous informer sur vos droits et vous conseiller ; intervenir dans l'entreprise afin de procéder à une enquête si elle estime nécessaire ou rappeler à l'employeur ses obligations ; qualifier juridiquement les faits et décider des suites à donner.

- **Organisations syndicales de salariés/Associations d'aide aux victimes**

Elles ont un rôle de conseil et d'aide.

Ce qu'elles peuvent faire : vous informer ; vous aider à analyser la situation ; réfléchir aux orientations possibles ; vous soutenir et vous aider dans vos démarches.

- **Avocat**

Il a un rôle d'information, de conseil et de défense des droits des personnes.

Ce qu'il peut faire : vous conseiller et vous aider, le cas échéant, à constituer votre dossier en vue d'une action judiciaire pénale et/ou civile ; faire valoir vos droits et vous représenter en justice afin d'obtenir réparation des préjudices subis.

- **Services de police ou de gendarmerie**

Ils sont là pour faire respecter la loi et l'ordre public.

Ce qu'ils peuvent faire : enregistrer votre plainte ou une main courante en cas d'agression ; faire diligenter une enquête.

Chaque situation, chaque parcours est différent et personnel. Selon les besoins de chacun, ces différents acteurs pourront être sollicités.

6- Être soutenu et accompagné / Ressentir les bénéfices des ateliers "Travailler et se travailler"

Jean-Yves :

Les ateliers proposés par le service social m'ont fait du bien. Ils m'ont permis de parler en public de la souffrance au travail, sans bégayer, sans que les mots ne veuillent pas sortir. Maintenant dès que je suis en réunion comme ça, je parle, je parle beaucoup. Avant je ne disais jamais rien, même pour les réunions d'atelier au bureau, j'écoutais les autres. Ça m'a débloqué.

Sylvie :

Les premières réunions ont été importantes. On avait tendance à se sentir seul. Ça fait du bien de savoir qu'on n'est pas tout seul. En écoutant, on se reconnaît dans plein de choses. En tant que salarié en accident du travail, cela nous permet de déculpabiliser. On se sent soutenu et on nous donne des pistes pour aller mieux.

Evelyne :

Lorsqu'on écoute les autres, on se dit que tous les secteurs sont concernés ... Dans tout domaine d'activité et quel que soit le poste. Ça touche des ouvriers, des cadres... Il ne faut pas se leurrer, dans les paroles qu'on a tous eues, on a pensé mourir ... C'est bien pourquoi il ne faut pas prendre son mal être à la légère, car c'est bien plus grave qu'on ne le croit ou laisse paraître. Maintenant j'ose dire que "je suis malade", "j'assume", "je suis en dépression". Nous nous sommes engagés dans le groupe à la bienveillance, à l'empathie, au respect de l'autre et aux prises de parole. Cela nous permet aujourd'hui d'être vivants. On voulait tous disparaître et aujourd'hui nous avons de l'espoir.

Marie :

J'ai repris confiance en moi, maintenant j'ai retrouvé de la force et de la foi en moi tout simplement. J'aurai toujours besoin des autres mais maintenant plus rien ne m'arrête.

Maryline :

Cela m'a demandé du courage pour intégrer les premières réunions. C'est toujours difficile d'admettre que nous avons un problème... L'atelier proposé par le service social nous a aidé à sortir de notre isolement.

Jess :

Dans le groupe, on a pu communiquer et en communiquant, nous avons retrouvé un bien être. Cela nous a rassemblés et apaisés. Maintenant il faudrait que l'on puisse aller de l'avant. Ne pas oublier mais avancer.



→ À retenir

Construite à partir des besoins recensés sur le territoire du Jura et des spécificités des partenaires engagés, l'action « Travailler et se travailler » s'est articulée autour de 7 séances animées par l'assistante sociale, le psychologue du travail et le médecin du travail (et sophrologue). Orientées par l'assistant social qui les accompagnait individuellement, **12 personnes volontaires** ont participé à l'action. Occupant différents postes dans divers domaines d'activité (industrie, service à la personne, ressources humaines, transport,...), **âgés de 24 à 59 ans**, ces **9 femmes et 3 hommes** étaient en arrêt de travail pour maladie ou accident du travail.

L'action « Travailler et se travailler » s'est appuyée sur l'approche de la psychodynamique du travail (psychologue du travail et médecin du travail qualifiés dans cette discipline), l'intervention sociale en collectif et la sophrologie.

Après une séance d'accueil pour faire connaissance et construire un cadre d'échanges en confiance, les séances suivantes se sont articulées autour des sujets suivants :

- *Qu'est ce qui se joue au travail ?*
- *Comment ne pas se trouver ou se retrouver en situation de souffrance au travail ?*

À partir d'échanges sur la valeur travail, les intervenants ont abordé les thématiques suivantes :

- Être au clair sur ce que j'ai vécu ;
- Qu'est-ce que je veux ou ne veux plus dans le travail ? ;
- Identifier ce qui est important pour moi ;
- Comment trouver dans d'autres sphères que le travail ce que je cherchais jusqu'à présent uniquement / principalement dans le travail.

Objectif : balayer l'ensemble des éléments clés de la situation au travail (avec l'approche de la psychodynamique du travail) :

- Les différents facteurs de risques des RPS ;
- Les acteurs du maintien dans l'emploi ;
- Les droits : droit du travail et droits sociaux en lien avec la thématique ;
- La représentation et la projection : comment je me perçois ?.

Un média alternatif a également été utilisé permettant aux participants de se questionner sur leur représentation et leur projection dans l'avenir. La séance, articulée autour de modelages, s'est déroulée dans l'atelier d'une céramiste située proche d'Arbois.

Bilan de l'action « Travailler et se travailler »

L'espace d'échanges et d'aide mutuelle inhérent à l'action « Travailler et se travailler » a facilité la création de liens forts entre les participants et de se considérer comme « normal » (dans le sens social du terme, ayant sa place dans la société). L'hétérogénéité des participants au niveau de l'âge, du genre, des milieux socio- professionnels a favorisé la compréhension du phénomène de souffrance au travail, de rompre l'isolement et surtout la culpabilité d'être victime de souffrance au travail. Les assurés reconnaissent l'action comme un levier d'avoir retrouvé leur humanité, leur sentiment d'appartenance sociale face à l'ensemble des mains tendues par les professionnels et les autres participants et la prise de conscience de l'importance de prendre soin de sa santé. Plusieurs mois après l'action, les assurés confirment ces effets. Malgré l'arrêt de l'action qui a signifié la fin du « cocon » qu'elle avait créé, les assurés s'en sont approprié les effets au niveau social et de la confiance en soi.

Ce groupe de paroles m'a permis :

- de comprendre comment et pourquoi j'en étais arrivée à cet état de léthargie,
- de prendre conscience que je n'étais pas responsable de mon état,
- de déculpabiliser,
- de reprendre confiance en moi,
- de sortir de mon isolement.

7- Reprendre confiance et prendre le temps de la reconstruction

Après une période de souffrance au travail, de situation au travail mise à mal, de suractivité, les personnes de l'action « Travailler et se travailler » témoignent de l'importance de prendre le temps et soin de sa santé, de considérer différemment son rapport au travail.

La séance en atelier de céramique, la pratique de la sophrologie ont permis pour beaucoup d'apprécier une ouverture sur un domaine inconnu. Cette ouverture à autre chose pour répondre à ses propres besoins, ses propres valeurs a été ressentie comme un moyen supplémentaire d'éviter de se (re) trouver en situation de souffrance au travail.



Evelyne :

Maintenant je sais que je dois prendre du temps et prendre soin de moi. J'ai aussi réalisé que tout ce qu'on a fait là, ça m'a donné aussi l'impulsion de sortir, chose que j'avais perdu. Maintenant je sais que je peux le faire.

Sylvie :

Il faut accepter qu'il faille du temps. C'est important de prendre le temps.

Marie :

Il ne faut pas précipiter les choses. À ma deuxième consultation chez le psychologue, on m'a demandé si j'étais à 100% de ma forme, car pour reprendre le travail, il fallait l'être. Ce n'était pas possible. Je pense qu'ils ne sont pas là pour nous mettre trop de pression, pour nous dire allez t'y vas. À chaque jour suffit sa peine, et tous les jours un petit peu.



Sources documentaires

Souffrance en France - La banalisation de l'injustice sociale -
Christophe DEJOURS - Editions du Seuil, 1998

**Travail, usure mentale - De la psychopathologie à la psychodynamique
du travail** - Christophe DEJOURS - Bayard, 1980 (rééd. 2000)

Ils ne mouraient pas tous mais tous étaient frappés - Marie PEZE -
Pearson, 2008

Le burn out pour les nuls - Éditions FIRST, 2017

Les risques du travail - Pour ne pas perdre sa vie à la gagner -
Annie THÉBAUD-MONY, Philippe DAVEZIES, Laurent VOGEL,
Serge VOLKOFF, 2015

Sur le web :

INRS : www.inrs.fr - Brochures sur la souffrance au travail

www.souffrance-et-travail.com : informations sur les réseaux
de consultations de souffrance au travail, des informations pratiques,
des conseils...

23

////////////////////////////////////

Ce livret est le fruit du travail collectif :

- Des participants à l'action « **Travailler et se travailler** » qui, malgré quelques appréhensions de départ, ont témoigné de fortes capacités de persévérance, de générosité et de courage pour mener à bien le projet ;
- De la secrétaire Yolande SAIVE et de l'assistante sociale Delphine PRATINI, référentes de l'action « **Travailler et se travailler** » qui ont assuré ce lien entre l'action sociale collective et les éléments du livret complémentaires aux témoignages ;
- Du service communication de la Carsat Bourgogne-Franche-Comté pour la conception et la réalisation du livret.

Nous tenons à remercier Sébastien HOF psychologue du travail et Patricia ECOBICHON médecin du travail et sophrologue, sans qui le montage et l'animation de l'action « **Travailler et se travailler** » n'auraient pas été possibles ni une si belle aventure.

L'empathie, la confiance, le respect de l'autre
ont permis de libérer la parole sur les souffrances,
le mal être, le désespoir dans lequel nous étions.

Je n'oublierai jamais cette main tendue,
le lien tissé entre nous, qui nous a permis de
reprendre confiance et espoir en nous car nous
n'étions plus seuls.

Je remercie les intervenants sociaux pour leur disponibilité,
leur écoute et l'élaboration de "notre" livret de
communication.

« Notre plus grand mérite n'est pas de ne jamais tomber
mais de nous relever à chaque fois »