

Réunion Amarok E-SANTE en Occitanie

- Intervention et présentation de la mise en place de l'outil par M.Ribbe
 - o Objectif de discuter sur l'application E-SANTE, d'apprendre à se connaître, etc.
- Prise de parole du professeur TORRES
 - o Remerciement de la présence et de l'implication des services
 - o Objectif de la matinée : donner de l'information et partager de bonnes pratiques
 - o Présentation de l'équipe Amarok
 - o Articulation en 4 temps
 - Fondements théoriques sur la santé des dirigeants et pk on a créé Amarok E-santé (Par Pr. Torrès)
 - Résultats de PRESANSE Occitanie avec comparaison avec l'AGEFICE (Par Pr. Torrès)
 - Opérationnalisation du dispositif (Par Laure Chanselme)
 - Temps de Table ronde pour parler de choses pratiques
 - Un temps de questions/réponses

Partie Professeur Torrès :

Constat :

« Je n'ai pas le temps d'être malade » « Je n'ai pas le droit d'être malade » ou encore « Je ne tombe malade que quand je suis en vacances » => se retrouve chez les cadres aussi (la grosse différence entre les deux est l'engagement patrimonial), une forme de déni.

Le capital santé du dirigeant est le premier capital immatériel de la PME/TPE. Dans les grands groupes, le dirigeant est facilement remplaçable, alors que dans les PME, si le dirigeant ne peut pas exercer son travail, il y a de très fortes chances que la PME dépose le bilan.

Les PME et les grands groupes ne vivent pas dans le même monde, ce n'est pas du tout les mêmes problèmes qui ressortent

La salutogenèse entrepreneuriale :

Salutogène : facteurs qui génèrent de la bonne santé

Les facteurs salutogènes impactent plus (en globalité) que les facteurs pathogènes

Burnout des dirigeants : L'idée est de mesurer son impact pour pouvoir intervenir. Utilisation de l'échelle de Pines avec une seule dimension (à l'inverse de Maslach qui a 3 dimensions), car nous sommes dans la prévention et que le burnout commence à travers l'épuisement émotionnel et l'échelle de Pines reprend l'épuisement émotionnel. Nous nous mettons donc en amont du burnout.

Est-ce que le mot prévention est un bon terme ? Prévention est contre les risques alors qu'ici nous nous intéressons aussi aux facteurs qui vont bien et donc nous sommes aussi dans ce qu'on peut appeler la promotion.

Présentation des résultats mesurés sur les déterminants du risque de burnout chez les dirigeants de la CPME (1925 dirigeants) : les éléments qui sont les plus impactant chez les dirigeants sont : déçu, fatigué, « j'en ai marre », difficulté à dormir

pendant le confinement, les deux facteurs qui ressortaient : coincé et impuissant => Émergence d'un syndrome d'épuisement d'empêchement. Les entrepreneurs sont très souvent des hyperactifs, et donc le confinement les a rendus dingues.

Les 1925 chefs d'entreprises ont été interrogés sur : « quelle est la probabilité d'attraper gravement la maladie ? » et « quelle est votre probabilité de déposer le bilan de votre entreprise ? » => la probabilité de déposer le bilan a plus d'effets négatifs chez le dirigeant que d'attraper gravement la maladie = cela veut dire qu'ils ont un rapport très existentialiste avec leur travail, pour eux, l'entreprise est leur bébé. Le dépôt de bilan est le stresser le plus important dans le stressomètre. De plus, l'entrepreneuriat développe le narcissisme (ou l'inverse ?), un narcissisme positif profite d'une bonne estime de soi (l'estime de soi dans l'échelle du burnout, ça arrive toujours en dernier)

Amarok E-SANTE :

⇒ Évaluation globale de la santé entrepreneuriale au dépistage du burnout et la prise en charge

En lien avec la loi LECOCQ GRANDJEAN.

L'idée est de passer de la main tendue à la main saisie. Il y a actuellement des numéros verts et il faut continuer, mais ils ne suffisent pas. L'idée est de passer d'une question à un questionnaire. Le questionnaire amène à une remise en question des dirigeants et les résultats vont dans ce sens.

Les auteurs pionniers : Holmes et Rahe (1967)

Est-ce que ce sont les événements majeurs, mais rares ou les événements mineurs, mais fréquemment qui impacte le plus les dirigeants ? Pas de réponses bien établies, c'est pour cela qu'on a tenu compte des événements rares et fréquents dans notre travail.

➔ Trois Limites des recherches actuelles :

- Les échelles demeurent dédiées aux événements de la vie générale plutôt qu'au travail
- Elles sont majoritairement négatives (stresseurs)
- Elles ne sont pas spécifiques aux dirigeants de PME/TPE

Expérimentation dirigeants CJD :

- 2500 verbatims recueillis tous les mois à partir d'une cohorte de 380 dirigeants de PME dans toute la France
- Codification de 30 événements « stresseurs » et 28 événements « satisfacteurs »
- Évaluation de l'intensité de stress et de satisfaction
- (Image de l'outil)

Un numéro vert sec est d'une efficacité limitée. Il ne suffit pas de suggérer à quelqu'un qui va mal d'appeler quelqu'un.

Chez les dirigeants il y a une désirabilité sociale forte, et donc appeler quelqu'un en premier pas est souvent un frais. De plus, le message d'alerte est anxiogène.

L'idée d'Amarok E-SANTE est d'être le chaînon manquant entre le numéro vert et le dirigeant. L'outil s'adresse à tous les dirigeants, ceux qui éprouvent des difficultés, mais aussi celles et ceux qui vont bien, car nous pensons qu'il est aussi important de s'adresser aux dirigeants en pleine forme.

On évalue d'abord l'Évaluation de la santé entrepreneuriale, si la personne a plus de stresseurs que satisfacteurs, alors on déclenche la mesure du risque d'épuisement professionnel et si les résultats sont négatifs, il y a la troisième étape du formulaire de mise en contact

(Idée de mettre un formulaire même lorsque c'est positif)

(Idée de bien dire qu'il est possible de refaire le test autant de fois qu'ils le souhaitent)

(Idée de mettre en place une suite quand la personne va bien et non pas juste dire que ça va bien)

À nous (ensemble avec les SST) d'imaginer des idées d'évolution du produit Amarok E-SANTE et les améliorations possibles

Une mauvaise nouvelle impact beaucoup plus qu'une bonne nouvelle, il faut donc plusieurs événements satisfaisants pour « contrer » un événement stressant

L'application est aussi utilisable avec le téléphone portable (responsive)

(Idée : est-il possible de lever l'anonymat avant la fin ? réponse : non, pas possible avec la RGBD et en plus il y aurait un biais de désirabilité sociale)

Présentation des résultats : (sur environ 100 000 personnes, mais sans certitudes, car nous n'avons pas les chiffres exacts d'envoi de mails des services de santé au travail)

1^{er} résultat : 5512 personnes qui ont commencées l'outil et 1678 qui ont terminées l'évaluation de la santé (30,5% ont terminé) avec 60% de balances positives.

2^{ème} résultat : 653 burnout commencés avec 541 terminés (83%) avec 101 mains tendues et 61 mains saisies (60,4%)

3^{ème} résultat : Comparaison avec agefice qui ont un meilleur têt d'évaluations finies (41%) et une balance un petit peu plus positive (66%)

- ⇒ Explication possible : utilisation de capsules auprès des dirigeants afin de présenter à travers un film la santé au travail des dirigeants
- ⇒ Autre explication : les mails qui ont été envoyés des services ne sont pas toujours les mails des dirigeants alors que l'agefice a des mails précis
- ⇒ Idée : dire dans le message de mettre que s'ils ne sont pas le dirigeant, il est important d'envoyer de transmettre le message au dirigeant

4^{ème} résultats : Les mains saisies sont plus présentes chez les services de santé au travail que l'agefice (60% vs 54%) ce qui est très bien !

- ⇒ Plus grosse légitimité perçue des services de santé au travail que l'agefice auprès des dirigeants pour parler de la santé ?

Renvois du dispositif tous les 3 mois seraient très bien

Après la 2^{ème} relance, le nombre de personnes qui ont répondu

- ➔ Il serait intéressant de renforcer le mail, de bien expliquer qu'à chaque relance il est bon de le refaire, etc.

AIST Béziers, ASMT65, SIST Narbonne, T2ST = balance plus positive que les autres services de santé au travail

ACMT et AIPALS = balances plus négatives que les autres services de santé au travail

- ⇒ L'effet est-il dû au bassin d'emploi ou le message qui a été envoyé : faire le test pour dépister le burnout va attirer les personnes en difficulté alors que si on dit « venez mesurer votre énergie » cela va peut-être attirer plus de personnes qui ont une balance positive

(la question d'avoir le tableau des autres services avec les stats est posée : des personnes sont pour et d'autres contre. Peut-être pour les psychologues, il serait intéressant d'avoir les personnes qui en ont le plus fait pour savoir à qui demander des conseils)

Partie Laure Guilbert (Psychologue du travail) :

Retour sur ces 3 premiers mois de mise en œuvre de l'outil :

Les envois de mailing

- L'idéal est de programmer 1 envoi tous les 3 mois, suivi d'une relance 1 semaine après
- Le mail idéal est un mail positif (éviter les messages comme « mesurez votre risque de burnout », préférez « testez votre santé globale »)
- En effet, cela donnera envie à plus de dirigeants de se tester et d'utiliser l'outil

Observation :

Quelques petits soucis techniques, mais vite réglés avec l'aide de Maxime Brisot

➔ Ne pas hésiter à le contacter en cas de problèmes techniques

11 SST prennent en charge les formulaires en interne contre 10 via AMAROK

⇒ Main tendue ne signifie pas main saisie d'où la différence de chiffre entre formulaires proposés et formulaires envoyés

(est-il possible de voir la différence entre les deux quand on est le SST ? Pour le moment vous pouvez voir que les mains tendues sur l'application et après si le service en interne vous pouvez voir la différence avec les personnes avec qui vous avez parlé. Pour les services qui passent par AMAROK, Laure Chanselme va faire des retours auprès des services sur les mains saisies au fur et à mesure)

(la durée de l'entretien et la fréquence pour la main saisie, comment ça se passe ? Pour Amarok, il y a 1 entretien téléphonique, avec en moyenne 1h d'appel, pas de limite de temps. Par la suite la personne est renvoyée vers des personnes qui vont l'aider de manière plus précise. Par la suite on envoie un mail quelques mois après pour savoir où elle en est et des fois il y a un autre rendez-vous de programmé)

Au final : 105 mains tendues/64 mains saisies, 64 formulaires reçus : 18 Amarok, 48 par SST => les dirigeants ne semblent pas être réticents de parler avec les services de santé au travail qui suivent leur entreprise, ce qui est bien !

Amarok E-Santé, on est sur du contact direct via les mails alors que le dispositif OSE passe par PRESANSE.

PRESANSE a besoin de savoir combien de personnes ont été prise en charge par chaque service, pour savoir quel a été la demande des dirigeants et si vous les avez envoyés auprès des différentes associations

Voir fiche à envoyer par mail à : presansedirigeant@ametra.asso.fr ou à Laure Chanselme si c'est plus simple pour les services de santé au travail.

Table ronde :

Laure Astruc, psychologue du travail (AIMST) – Gard = politique de prise en charge

8 dirigeants qui ont sollicité un entretien, tous secteurs d'activités confondus avec d'excellents retours des chefs d'entreprise sur la prise en compte de leur santé « pour une fois on s'occupe de moi, ça change, etc. »

L'entretien déroulement :

- 1-Cadre de l'entretien/Objectifs
 - o Pk on est là, repérage des difficultés et orientation vers leurs partenaires
- 2-Historique professionnel

- 3-Principales difficultés actuelles
 - Pk avoir sollicité un entretien auprès des services de santé au travail auprès des professionnels
- 4-Résolution/orientation
- Les problématiques rencontrées dans les entretiens menés
 - Difficultés en lien avec le management, relations au travail, relation avec la clientèle/salariés (surtout en période covid)
 - Peu de questions sur la trésorerie
- Les éléments issus de l'expérience de ces entretiens : les « bonnes surprises » / les choses à faire évoluer
 - Bonnes surprises : bon accueil des chefs d'entreprise, entretiens complémentaires avec ceux des salariés, les dirigeants ont saisi cet espace de parole (pouvoir en parler leur fait déjà du bien)
 - Les choses à faire évoluer
 - Des fois les partenaires ne permettent pas de répondre aux questions et problématiques demandées par les dirigeants (ex : problèmes de management)
 - Légitimité du service de santé au travail sur ces questions de management
 - Es-ce que les chefs d'entreprises pensez qu'ils en étaient là quand ils ont rempli le questionnaire sur internet ? La question n'est pas posée
 - Difficulté de trouver des solutions aussi « facilement » qu'avec les salariés. Plus d'investissement et donc plus de difficultés de s'en sortir et de voir le bout du tunnel

Quelques histoires :

- Madame M., pharmacienne
 - Venue du Nord et au moment de son achat, rien ne s'est passé comme prévu. Depuis 1à ans, galère financière, travail plus de 60h et des difficultés avec son employée « j'ai plus l'impression d'être son employée qu'elle la mienne ». On la sent très seule
 - Posé la question et difficulté à trouver comment bien diriger cette dame. Le service de santé au travail est-il le mieux placé pour répondre à ces problèmes ?
- Madame M., boulangère
 - Covid a déséquilibré ces rapports avec les clients et salariés. Elle s'est vue ne plus savoir accepter et gérer les caprices d'un client. Elle s'est donc mise dans un bureau et n'est plus en contact avec la clientèle, mais cela lui manque
- ➔ Éléments d'idées d'accompagnement : auprès d'un audite (cabinet de stratégie) pour accompagner sur le côté management.
- ➔ Si c'est un problème de management, il est vraiment important de les rediriger vers des services compétents dans ces domaines-là
- ⇒ Il est important d'harmoniser les compétences sur la question des dirigeants (ça sort du cadre de l'aide des salariés, ce qui peut prendre du temps et de la reformation)

Mme. Faucheux Angélique, infirmière (SSTMC) :

3 en action au sein du service.

Continuité du service OSE.

Bilan :

- Newsletter (information auprès des différents services du SST), bandeau mail, mailing, tract d'information ont été effectués
- 9 propositions d'accompagnement d'employeurs
 - 4 prises en charge
- Une personne était surprise qu'on l'ait rappelée, et une autre personne qui était en difficulté, car il dirige un centre de vacance avec son ex-femme qui lui met des bâtons dans les roues (a été redirigé vers 60 miles rebonds)

Perspectives :

- Information/ rencontre des groupements d'employeurs locaux
- Effectuer des webinaires ou utiliser des capsules

M. Philipe Rolland :

Utilisation de la communication positive dans leur SST. Tous les lundis matin, mettent en place des exercices de récupérations de bonnes idées en quelques mots (voir diapo M. Rolland) pour effectuer le texte de communication pour que les employeurs s'identifient au mieux. Ex : mettre le satisfactomètre en premier et stressometre en 2eme dans la communication.

Exemple de création d'affiches pour le covid et les gestes barrières (voir diapo M.Rolland)

Toujours essayé le plus que possible changer la communication en faisant des phrases plus positives, mettre plus l'accent de la salutogénèse que sur les stressseurs (ce qui a augmenté le nombre de répondants)

Perspectives :

- Organiser une conférence de presse (oct.nov ?) qui met en avant le dispositif et les SST
- Invention d'une forme de géostatistiques de la santé entrepreneuriale ? Identifier département par département des taux de prise en charge des SST pour avoir des stats à fournir aux préfectures sur l'état de santé des entrepreneurs
 - o Faire une carte interactive qui, en cliquant, permettrait de voir la santé des dirigeants.
- Faire des capsules vidéos ? (Standard ou personnalisées)
- Proposer une communication au workshop de Montpellier : faire une communication sur Amarok E-SANTE et OSE pour transmettre dans le monde académique ce que l'on est en train de faire et donc de le promouvoir