



Question orale

de **Daniel Senesael**, député du groupe socialiste du Parlement de la Fédération Wallonie Bruxelles

à **Jean-Marc Nollet**, Ministre de la Fédération Wallonie Bruxelles en charge de la fonction publique

Concernant : **prévention du burnout.**

Monsieur le Président,
Mesdames, Mesdemoiselles, Messieurs les Député(e)s, chers collègues,
Monsieur le Ministre,

Le burnout est ce qu'on appelle une nouvelle maladie. D'après le Centre d'Informations, de Thérapeutiques et d'Etudes sur le stress à l'université de Liège, la souffrance psychique au travail pourrait s'élever à une trentaine de pourcent des travailleurs dans le monde des entreprises.

Le problème est que ce mal-être est souvent stigmatisé. Ceux qui résistent sont les bons et ceux qui craquent sont les mauvais. On est dans une société de performance et celui qui se retrouve au burnout – et donc malade ! - est quand même désigné du doigt au lieu d'être l'objet d'une réflexion sur les causes de ce burnout.

Le burnout n'existait pas il y a 20-30 ans d'ici. C'est nouveau. Ou du moins on ne l'identifiait pas comme tel. C'est vraiment le stigmate de cette complexité qui est apparue dans la relation au travail suite à toute une série de modifications. Le monde de l'économie a changé, le monde de l'organisation du travail a changé, on est dans une logique d'individualisation, du chacun pour soi et de la non reconnaissance, de la non limite. Tout est devenu normal, il est normal de s'investir le plus possible sans nécessairement en attendre de la récompense ou de la reconnaissance. Et on voit de plus en plus des personnes faire un grand écart entre leur volonté de s'engager, leur volonté de s'investir et le retour sur investissement d'une certaine façon.

Bref, le burnout représente un réel problème avec des conséquences lourdes pour la santé des travailleurs, les entreprises et la société. C'est pourquoi le Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale ainsi que le Fonds social européen ont décidé de soutenir un programme de recherche sur le burnout en Belgique.

La méthodologie du projet se déclinait en deux objectifs : la mise au point d'un outil de détection précoce du burnout permettant d'en détecter les signes avant-coureurs, d'une part et, d'autre part, la mise en évidence des pistes de recommandation pour la prévention primaire, secondaire et tertiaire. C'est à dire : répertorier les mesures de prévention existantes ('bonnes pratiques') pour pouvoir agir sur l'organisation du travail et éviter le



burnout et enfin, fournir des conseils pour le retour au travail d'une personne qui a eu une incapacité de travail en raison d'un burnout.

Pour ce qui est de la prévention, l'accent a été mis sur les bonnes pratiques existantes en termes :

- De sensibilisation : comment les travailleurs de la Fédération Wallonie Bruxelles sont-ils informés à propos du burnout ? Comment sensibiliser leur hiérarchie ?
- De prévention primaire : comment prévient-on l'apparition du burnout chez les travailleurs ?
- De prévention secondaire : comment les travailleurs touchés par le burnout sont-ils pris en charge ?
- De prévention tertiaire : comment favoriser un retour au travail ?

Monsieur le Ministre, j'aimerais faire le point avec vous sur la prévention du burnout au sein de notre fonction publique. Comment la problématique est-elle traitée au sein de l'administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles ? De quelle manière ces aspects sont-ils inclus dans la promotion du bien-être au travail ?

Je vous remercie pour vos réponses,

Daniel Senesael,

Réponse à la question orale de Monsieur Daniel SENESAEL, député au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles à Monsieur Jean-Marc NOLLET, Ministre de la Fédération Wallonie-Bruxelles en charge de la Fonction publique

Objet : prévention du burnout

La problématique du burnout s'inscrit aujourd'hui, et de plus en plus, dans l'ensemble des problématiques prises en charge au sein du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles dans la mesure où les actions qui y sont menées ont déjà effectivement permis de déceler de telles situations et d'y apporter assistance.

Créé depuis de nombreuses années déjà, le service de médiation du Ministère joue un rôle d'assistance et d'interface dans la résolution de divers problèmes de mal-être liés à la personne au sein du Ministère.

Parmi ces problèmes, le burnout.

Une des premières difficultés de la prise en charge du burnout est la révélation de son existence. Le service de médiation pilote depuis peu la mise en place d'un réseau de cellules d'écoute interne aux Services du Ministère.



Il est en effet apparu important de multiplier au sein du Ministère le nombre de personnes de contact sensibilisées aux signes de difficultés et de détresses des collègues et ce, à partir d'un constat : la difficulté qu'éprouvent les personnes en détresse à demander de l'aide.

Ainsi, mieux encore que par le passé, les situations de burnout pourront être décelées et faire l'objet d'une assistance particulière par l'entremise du service de médiation.

C'est nouveau, ça se met en place et, comme le burnout, il est envisagé de dresser, avec la médecine du travail, un canevas de symptômes avant-coureurs afin d'optimiser cette politique de prévention dans le respect de ce qui relève de l'expertise médicale et du domaine de la vie privée.

Il faut également citer le rôle des trois personnes de confiance désignées au sein du Ministère pour exercer des missions d'accueil, d'écoute et de conseil de première ligne en matière de charge psychosociale occasionnée par le milieu professionnel (stress, conflits, harcèlement, violences...). Les membres du personnel confrontés à ce type de problématique peuvent aussi s'adresser aux conseillers en prévention psychosociaux qui relèvent du service (externe) de Prévention et de Médecine du Travail (SPMT).

Par ailleurs, les services de formation du Ministère organisent régulièrement à l'attention de tous les agents des formations en gestion du stress et en gestion du temps et des priorités.

Je soutiens bien évidemment l'ensemble de ces démarches dès lors qu'elles s'inscrivent dans une prise en charge toujours améliorée du bien-être de nos agents de travail.

A ce titre, l'enquête SAMBA (= Satisfaction, Motivation et Bien-être dans l'Administration) réalisée au sein du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles a révélé que 84% des agents se sentent bien au travail tout en aboutissant, par ailleurs, à la définition d'une trentaine d'actions concrètes à mener en vue d'encore améliorer ce bien-être au travail.

Parmi ces actions, une brochure reprenant l'ensemble des intervenants « bien-être » au sein du Ministère FWB vient d'être réalisée (décembre 2013) et est désormais disponible via l'intranet du Ministère. Elle présente les différents moyens d'actions qui ont été mis en place pour les membres du personnel qui rencontrent des problèmes de santé, de sécurité ou de bien-être sur le lieu de travail.

Cette politique active en termes de bien-être au travail contribue aussi à la lutte contre cette forme plus particulière de mal-être qu'est le burnout.