

Client :

Homme – né en 1969; incapacité de travail à 100% à réception du mandat.

Déroulement de la réintégration professionnelle :

Reprise d'activité à 50% dans la fonction habituelle / quelques mois plus tard atteinte d'une pleine capacité de travail.

Situation de départ

L'annonce du mandat de case management a été effectuée par l'employeur après discussion avec l'employé (ci-après nommé «le client»).

Lors du premier entretien avec le case manager (l'assessment), le client expliquait être parvenu à un stade où il réalisait avoir atteint une situation de surmenage. Il avait relevé depuis longtemps des signaux tels que faiblesse, impuissance, fatigue mais était parvenu à les ignorer un certain temps. Il avait probablement dépassé ses limites depuis longtemps déjà et avait fini par atteindre un état d'épuisement physique et émotionnel. Il citait, comme raison, la surcharge professionnelle. Selon lui, les déclencheurs étaient le stress permanent au travail, une énorme pression liée à la performance qu'il s'infligeait lui-même, ainsi qu'une pression du temps constante. Puis, il y a quelques jours, son état de santé s'était péjoré. Il se réveillait durant la nuit, se sentait oppressé ; il avait d'abord pensé à une crise cardiaque. Le premier médecin qu'il avait alors consulté, son médecin de famille, avait réalisé un ECG qui pouvait écarter cela avec certitude. Comme mesure immédiate, son médecin lui avait prescrit des anxiolytiques et l'avait adressé chez un spécialiste. Celui-ci lui avait signifié notamment, durant une consultation, qu'il devait changer quelque chose à sa situation et dans son comportement (apprendre à dire «non»).



Bien que le client n'eût quasiment jamais été malade et qu'il n'avait plus consulté de médecin depuis plusieurs années, il s'était montré prêt à se donner les moyens d'entamer un traitement adéquat.

En outre, il avait signalé vouloir continuer à travailler mais craignait de ne plus être à la hauteur de son activité habituelle. Il travaillait comme employé spécialisé dans une grande entreprise et, depuis quelque temps, à la suite d'une restructuration, il était submergé par des commandes provenant de divers départements. De plus, il formait et accompagnait les nouveaux collaborateurs. Dans le fond, il aimait son travail de même que chacune de ses tâches, mais d'une certaine manière, tout s'était progressivement accumulé. Se sont ajoutés des facteurs de stress tels que des appels téléphoniques fréquents et des dérangements de la part de collaborateurs, qui l'interrompaient constamment avec leurs problèmes et qui débarquaient en trombe dans son bureau. Cela se produisait de plus en plus et le stress s'accumulait.

Le client relevait aussi que, depuis un certain temps, il avait tendance à se mettre socialement en retrait. Il déclinait de plus en plus les invitations de ses proches (famille, amis, etc.) en leur disant qu'il avait trop de travail. Il faisait toujours moins d'activités sur

le plan privé, bien que son épouse ait régulièrement tenté de le dissuader d'agir ainsi. Elle voyait depuis longtemps qu'il n'allait pas très bien, mais se confrontait toujours à un rejet lorsqu'elle voulait aborder ce sujet avec lui. Elle se sentait impuissante dans de pareils moments. Pour cette raison elle était heureuse que la situation ait, entretemps, été reconnue par l'employeur, et que celui-ci ait proposé à son mari un accompagnement externe, sous la forme d'un case management.

Il était clair, pour le client, qu'il saisirait toute aide qui lui serait proposée pour sortir de ce cercle infernal.

Démarche:

Le case manager a discuté avec le client des prochaines étapes: comment, le moment venu, sera mise en place une reprise progressive et clarification si des soulagements seraient possibles au niveau de son champ d'activités. Pour le bon déroulement, la collaboration de l'employeur est particulièrement importante. Dans cette situation, le case manager a appris que, à la suite d'une restructuration, le client recevait des demandes de plusieurs responsables. Une rencontre avec les responsables, le client et le case manager a permis de recenser expressément tous les éléments et dresser une liste. L'ensemble des participants ont rapidement admis que toutes ces tâches ne pouvaient être assumées par une seule personne. Sur la base de ce constat, une solution commune a été cherchée. Pour l'employeur, il était important de remplir son devoir de diligence. En outre, ils étaient conscients de la valeur de leur collaborateur, qui avait toujours été si engagé jusque-là et c'était d'autant plus important de trouver une solution de manière durable.

Au niveau des objectifs sur le plan médical, l'accent a d'abord été mis sur la stabilisation de la situation de santé et l'augmentation de la résistance psychique, par la prise en charge thérapeutique chez un spécialiste. La question d'un séjour stationnaire ou ambulatoire a également été examinée.

Sur le plan professionnel, il s'agissait d'atteindre et de maintenir la capacité de travail dans l'activité habituelle. Discuter et mettre en place des allègements éventuels, ceci en maintenant toujours le dialogue avec le médecin spécialiste.

Mesures :

Diverses séances entre les représentants des départements impliqués, le service des ressources humaines, le client et le case manager ont permis de bien corréliser les circonstances professionnelles et les allègements nécessaires (p.ex. sous forme d'une claire limitation du champ d'activités). A l'occasion d'une table ronde, la date de mise en œuvre a été planifiée. Ces échanges ont été jugés très efficaces et constructifs par les participants.

En parallèle, le traitement médical suivait son cours.

Dans l'ensemble du processus, le case manager est resté l'interlocuteur direct pour l'ensemble des personnes impliquées. Il était important de pouvoir réagir immédiatement en cas d'éventuels changements ou en cas d'éloignement des buts poursuivis.

Assurances: la demande de prestations a été déposée en temps opportun afin d'assurer d'éventuelles mesures professionnelles auprès de l'office AI du canton de domicile. Le client a préalablement été bien informé par le case manager sur le sens et la finalité de cette démarche.

Clôture :

Au cours de la démarche, le client a atteint une stabilité physique et psychique grâce au fait qu'il ait rapidement été dirigé vers un spécialiste et grâce à son ouverture envers un

traitement médical adéquat, si bien que le suivi a pu être espacé puis n'a, bientôt, plus été nécessaire.

Après quelques mois, le client était à nouveau apte à fournir un plein rendement dans son activité habituelle. La situation professionnelle qui l'oppressait tant par le passé a pu être grandement améliorée. Le champ de son activité a pu être clairement défini. Le client a appris, auprès de son thérapeute, des méthodes de relaxation qu'il sait utiliser lorsque c'est nécessaire. Il dit se sentir plus équilibré et plus performant. De bonnes conditions de travail ont été créées et la réintégration progressive s'est déroulée dans le respect des capacités qui pouvaient raisonnablement être attendues par le client.

Le client considère finalement que sa situation a permis un revirement positif. Il a repris goût au travail, parvient mieux à se fixer des limites, sans que la qualité ou la quantité de travail n'en souffre. En outre, il peut à nouveau apprécier ses moments de loisirs, que ce soit en famille ou simplement pour lui-même. La crise qu'il a vécue lui a permis d'ouvrir les yeux et lui a appris à mieux s'évaluer pour avoir une meilleure gestion de son stress. Cela signifie aussi de continuer à travailler sur sa confiance en lui, afin de signaler suffisamment tôt, à l'avenir, les situations de charges excessives, à son employeur.

Dans l'ensemble, l'objectif de la réintégration a été atteint de manière optimale.

Le client s'est toujours montré collaborant et accessible envers le case manager, et l'employeur a joué un rôle important dans l'évolution positive de la situation. Il était important pour le client de ne pas se retrouver seul dans ce processus.

Le case management a pris fin avec succès et une solution «win-win» a été créée pour l'ensemble des intervenants.



www.allclientcare.ch