

DE M. GAËTAN VAN GOIDSENHOVEN

À MME CÉCILE JODOGNE, MINISTRE EN CHARGE
DE LA SANTÉ

Mme Cécile Jodogne, ministre.- Vous m'interpellez sur un phénomène qui, pour être moderne, n'est pas neuf pour autant. Devenu moins tabou ces dernières années, il est désormais plus visible et donne lieu à différentes études et à de nouvelles statistiques.

Toutefois, je vous rappelle que je n'ai aucune compétence qui me permette de mener des campagnes de sensibilisation ou d'entreprendre des démarches auprès des entreprises, mon action se limitant à la Commission communautaire française, avec comme "client" le tissu associatif qui, lui, vise des publics cibles. En aucun cas, je ne peux m'adresser aux entreprises.

Par ailleurs, comme vient de le rappeler M. du Bus de Warnaffe, c'est une législation fédérale qui régit ce qui touche au bien-être au travail et à la lutte contre le stress au travail. Ces matières participent évidemment de la prévention du burn-out.

Les services de santé mentale remplissent leurs missions avec efficacité et je n'ai nul besoin de les rendre attentifs à une pathologie en particulier. Ils évoluent avec les demandes de leurs patients et sont très au fait des problématiques émergentes.

Vous avez raison de dire que de plus en plus de cas de burn-out sont recensés. En tant que ministre de la Fonction publique, je sais qu'il y a au sein du personnel de la Commission communautaire française plusieurs agents « en souffrance au travail », certains présentant des signes qui laissent penser à un burn-out, sans que le diagnostic puisse être clairement établi. La situation, sans être préoccupante pour l'instant, nécessite évidemment une attention particulière.

Même si certains travailleurs peuvent être plus à risque que d'autres, tous, quelles que soient leurs fonctions, sont exposés au burn-out. Cette maladie psychosociale constitue un problème de santé publique majeur et participe à l'augmentation importante des maladies de longue durée que l'on constate actuellement.

Cette maladie a la particularité de ne pas être inscrite dans les classifications médicales de référence et de ne pas encore avoir de critères diagnostiques officiels. Cela a été pointé par

le Conseil supérieur de la santé dans son avis de septembre 2017.

Vu l'absence de critère diagnostique officiellement reconnu, le diagnostic du burn-out se fait par exclusion d'autres pathologies physiques et psychiques, sur la base d'un entretien clinique. La littérature a également montré qu'il n'y avait pas de biomarqueur du burn-out. Pour ce qui concerne la Commission communautaire française, aucune campagne d'information spécifique n'est prévue en termes de prévention du burn-out.

Par contre, le sujet est régulièrement abordé au sein d'instances telles que le Comité de concertation de base (Cocoba) "Bien-être" (appelé en abrégé Cocobabet) qui se réunit régulièrement sous l'égide de l'administratrice générale et en présence de médecins du travail et du conseiller en prévention des risques psychosociaux du Service interne de prévention et de protection au travail (SIPP). Il s'agit d'une instance où siègent également les organisations syndicales représentatives des travailleurs. Ce point est donc bien pris en compte et débattu au sein des instances de la Commission communautaire française.

Par ailleurs, un groupe de réflexion "Bien-être" a été mis sur pied. Il est animé par une des personnes de confiance de l'administration. Ce groupe travaille sur les aspects psychosociaux du travail à la Commission communautaire française. La direction de l'administration des ressources humaines y est également représentée. Il est effectivement essentiel que les participants soient issus d'horizons différents dès lors que les causes du syndrome d'épuisement sont multiples :

- intensité de travail ;
- perspectives de carrière ;
- conditions de travail ;
- charge émotionnelle ;
- charge physique, etc.

Notons que la pression de la sphère privée n'est pas étrangère au sentiment d'épuisement, notamment lorsqu'il y a de jeunes enfants à gérer. À cela s'ajoutent des facteurs sociétaux tels que le renforcement de l'individualisme dans une société qui a perdu ses réseaux sociaux traditionnels ou la digitalisation qui impose des réactions immédiates de manière continue. C'est donc à dessein que je parle de syndrome d'épuisement sans le qualifier de professionnel, même si, généralement, il est lié au travail.

En ma qualité de ministre de la Fonction publique, je le reconnais pleinement, mais la problématique est beaucoup plus complexe.

Au sein de la fonction publique encore, en 2017, sous l'impulsion du groupe de réflexion institué au sein de la Commission communautaire française, des modules de formation ont été organisés à l'intention de la ligne hiérarchique, c'est-à-dire des superviseurs, des conseillers chefs de services, des directeurs d'administration ainsi que des directeurs d'écoles.

Un module concernait les aspects réglementaires et la procédure interne en matière de bien-être au travail. Pour ce module, la Commission communautaire française s'est adjoint la participation du service externe de prévention et protection au travail Arista.

Le second module a pris la forme d'une conférence interactive présentant un processus de communication non violente. La formatrice certifiée dans ce domaine a animé la conférence en partant du constat que la qualité des relations dans notre façon de penser et d'échanger peut dynamiser l'énergie d'une équipe ou, au contraire, la freiner. Il s'agissait de découvrir comment

adopter une posture bienveillante pour maintenir le dialogue en situation difficile, dire "non" ou entendre un "non", gérer des désaccords, etc.

Cette communication non violente est un processus qui s'inscrit dans la prévention globale des risques psychosociaux, en ce compris le burn-out. Pour cette raison, il est projeté, pour 2018, d'organiser :

- un approfondissement de la démarche de communication non violente auprès de la ligne hiérarchique, sous la forme d'une formation et d'ateliers ;
- une séance de sensibilisation pour les coordinateurs d'équipe et les agents volontaires.

Outre les prestations et services des formateurs ou des partenaires évoqués ci-avant, aucune association ne bénéficie d'une aide financière de la Commission communautaire française pour un soutien spécifique aux personnes souffrant de burn-out. Mais, au sein de la Commission communautaire française, la notion de bien-être au travail est prise très sérieusement en compte dans les différentes actions menées au départ de la législation, mais allant bien au-delà, pour favoriser le bien-être et donc l'absence de stress au travail.

Vous le dites très justement, l'Agence fédérale des risques professionnels (Fedris) projette d'entamer un projet pilote de prévention dans les prochains mois. La Commission communautaire française n'a pas été consultée et ne sera pas concernée par ce projet. Il sera lancé auprès des secteurs des soins de santé, des banques et des assurances, identifiés par Fedris comme les plus concernés par les risques d'épuisement professionnel.

Le Plan stratégique de promotion de la santé pour les années 2018-2022 ne comprend pas de priorité dédiée au burn-out. Par contre, une priorité concerne spécifiquement les attitudes saines, lesquelles influent sur le burn-out.

Les interventions relatives au burn-out relèvent davantage de la prévention et peuvent être de prévention primaire, secondaire ou tertiaire :

- de prévention primaire et secondaire, en promouvant un changement dans le modèle de société plutôt qu'en proposant uniquement des solutions adaptatives ou la médication ;
- de prévention tertiaire, en agissant sur les sphères personnelles et professionnelles des individus et en leur permettant successivement de se reposer, de se reconstruire, de réfléchir, de retrouver le désir de travailler et, enfin, de retourner au travail.

Monsieur Loewenstein, ni le Centre fédéral d'expertise des soins de santé (KCE), ni la conférence interministérielle n'ont été saisis d'une demande particulière d'étude ou de groupe de travail sur le burn-out, ni sur le changement de société plus globalement. Par contre, une évolution importante dans la reconnaissance du burn-out est à noter au niveau fédéral. Si la maladie n'est pas encore reconnue comme maladie professionnelle, elle pourra enfin être officiellement reconnue comme maladie liée au travail. Un projet d'arrêté royal est en préparation et devrait être finalisé pour le second semestre de cette année. Cela fait un an que cette mesure est annoncée et elle se concrétise enfin.

Une maladie professionnelle est une maladie où le lien de causalité est établi avec le travail. Elle est indemnisée par l'ancien Fonds des maladies professionnelles, l'actuelle Fedris. Elle donne droit à une indemnité supérieure, en moyenne, aux indemnités pour incapacité de travail.

Une maladie liée au travail est une maladie dont on reconnaît le lien avec le travail, mais qui sera plutôt indemnisée dans le

régime général de l'incapacité de travail, donc par l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI).

Si ce futur arrêté royal ne changera donc rien en termes d'indemnisation des malades, il légitimera la Fedris pour le financement de programmes de prévention à grande échelle dans les milieux professionnels au sein desquels la prévalence est la plus importante.

Dans l'intervalle, redonner du sens aux emplois des travailleurs en souffrance, développer leurs compétences et leurs aptitudes, voilà ce à quoi je puis contribuer en tant que responsable de la fonction publique.