

En tant que responsable des ressources humaines, vous apprenez que suite à des soucis familiaux Monsieur B. est moins efficace sur son poste de travail. Son manager effectue un entretien de recadrage mais devant la détresse de son collègue, il lui propose « d'y aller à son rythme ». L'ensemble de l'équipe dans laquelle travaille Monsieur B. le soutient dans un premier temps et compense le travail non fait par ce dernier.

Par la suite, Monsieur B. s'absente sans prévenir et se présente alcoolisé sur son lieu de travail. A partir de ce moment, le collectif de travail se scinde en deux : ceux qui soutiennent Monsieur B. et ceux qui trouvent qu'il exagère : eux-mêmes étant déjà débordés par leur propre charge de travail, ils refusent désormais de l'aider. L'ambiance collective se détériore et la productivité baisse significativement.

Vous vous entretenez avec Monsieur B. et sollicitez un rendez-vous auprès de la médecine du travail. Monsieur B. s'y présente mais ne livre aucune de ses difficultés car il craint d'être déclaré inapte ou d'être forcé à se mettre en arrêt maladie, lui même ne se sentant pas malade.

Ne sachant plus que faire, vous faites appel à Élide et nous évoquez la situation dans son ensemble.

Nous vous proposons dans un premier temps de venir vous rencontrer sur site. Nous faisons alors le point sur cette situation, rencontrons le manager de Monsieur B. et échangeons avec le médecin du travail. Suite aux informations recueillies, nous convenons de mettre en place le dispositif d'accompagnement suivant :

- Soutien psychologique auprès de Monsieur B.
- Conseil managérial auprès du manager de Monsieur B.
- Permanence sur site d'une demi-journée, au cours de laquelle les collaborateurs en difficulté pourront venir s'exprimer s'ils le souhaitent.

Vous prévenez Monsieur B. qu'un psychologue va le contacter d'ici peu et que cette démarche ne l'engage en rien pour la suite s'il ne souhaite pas poursuivre. Il accepte, à condition que ce soit à partir de 19h.

Vous indiquez aussi au manager de Monsieur B. qu'il sera contacté par un psychologue afin d'aborder la situation et la manière dont il vit les événements depuis sa position de manager d'équipe.

Enfin, vous informez l'ensemble du collectif à travers un envoi de mail groupé auprès des personnes concernées qu'une permanence sur site aura lieu le mardi 4 mars, entre 14h et 18h en salle de médecine du travail. Vous précisez aussi que l'objectif de cet espace d'écoute est que chacun puisse s'exprimer, s'il le désire, sur ses propres difficultés. Vous doublez cette information par une note écrite sur la porte du bureau en question.

Nous contactons Monsieur B. et effectuons un premier entretien par téléphone, à la suite duquel nous convenons de nous rencontrer en face à face afin d'échanger plus longuement. Nous prenons donc rendez-vous pour le mardi 4 mars, à 11h. Lors de cet entretien, nous envisageons de débiter un accompagnement psychologique, qui durera finalement cinq séances. Au décours de ces séances Monsieur B. se mettra en arrêt maladie et sera suivi par son médecin traitant pour une symptomatologie dépressive.

Après son arrêt de travail et nos entretiens, Monsieur B. est en mesure de reprendre son poste à temps partiel durant quelques semaines. Sa ligne managériale ainsi que le service des ressources humaines l'accompagnent au cours d'échanges réguliers et il est envisagé un retour progressif à son activité antérieure.

Le manager de Monsieur B. ne souhaitant pas de conseil face à cette situation, nous lui laissons nos coordonnées et lui rappelons notre disponibilité si besoin.

Lors de la permanence sur site, nous recevons deux personnes : Monsieur C., vient témoigner de son soutien pour son collègue lors d'un entretien unique. Madame D., après avoir vérifié que ses propos resteront confidentiels, nous livre qu'elle aussi a les mêmes soucis familiaux que Monsieur B. Nous convenons de la recontacter par téléphone et effectuons ainsi un soutien psychologique lors de quatre entretiens. Nous nous mettons aussi en lien avec son médecin traitant puis décidons conjointement avec Madame D. de ne pas poursuivre, puisqu'elle relate un mieux être, un mois et demi après notre première rencontre.

Au cours de ces étapes, nous avons informé des éléments suivants le responsable des ressources humaines qui nous avait déclenchés : nous effectuons un soutien psychologique auprès de Monsieur B. ; nous avons laissé nos coordonnées au manager de Monsieur B. puisque celui-ci n'a pas identifié de besoins spécifiques pour le moment ; nous avons reçu deux personnes en entretien individuel lors de la permanence sur site.

Par ailleurs, nous accompagnons le responsable des ressources humaines dans la gestion de cette problématique, à travers des échanges téléphoniques réguliers.

Enfin, nous rédigeons et transmettons un rapport écrit à la fin de la mission afin de préciser quand ont eu lieu les différents entretiens (téléphoniques, face à face...) tout en préservant la confidentialité des propos.