

Evaluation de la santé et dépistage de l'épuisement des dirigeants par les SPSTI d'Occitanie

Michel Niezborala, Presanse Occitanie

Olivier Torrès, Amarok

Karine Flahaut, Presanse Occitanie



OBSERVATOIRE
AMAROK

Contexte

- La crise sanitaire a fortement impacté les entreprises; salariés mais aussi dirigeants
- Les SPSTI ont dépisté et pris en charge des dirigeants de TPE en limite d'épuisement
- D'autres sources ont fait remonter des alertes sur l'état de santé de certains chefs d'entreprise
- Dans ce contexte, les SPSTI d'Occitanie ont souhaité mettre à la disposition de chaque adhérent un dispositif lui permettant de s'auto-évaluer et de demander une prise en charge si nécessaire
- Ils ont sollicité l'équipe du Pr Torres qui a développé le dispositif **Amarok e-santé**

Objectifs

- Décrire le contenu et la mise en place de ce dispositif de dépistage du risque d'épuisement émotionnel
- Exposer les premiers résultats obtenus

Une démarche par étapes

Un outil d'évaluation en **trois temps**

L'outil d'évaluation est découpé en trois phases rigoureusement organisées afin d'améliorer l'engagement du répondant et l'amener, le cas échéant, vers une **prise de contact** avec un professionnel de la santé au travail.

1

Outil : Evaluation
de la santé
entrepreneuriale



2

Outil : Mesure du
risque d'épuisement
professionnel

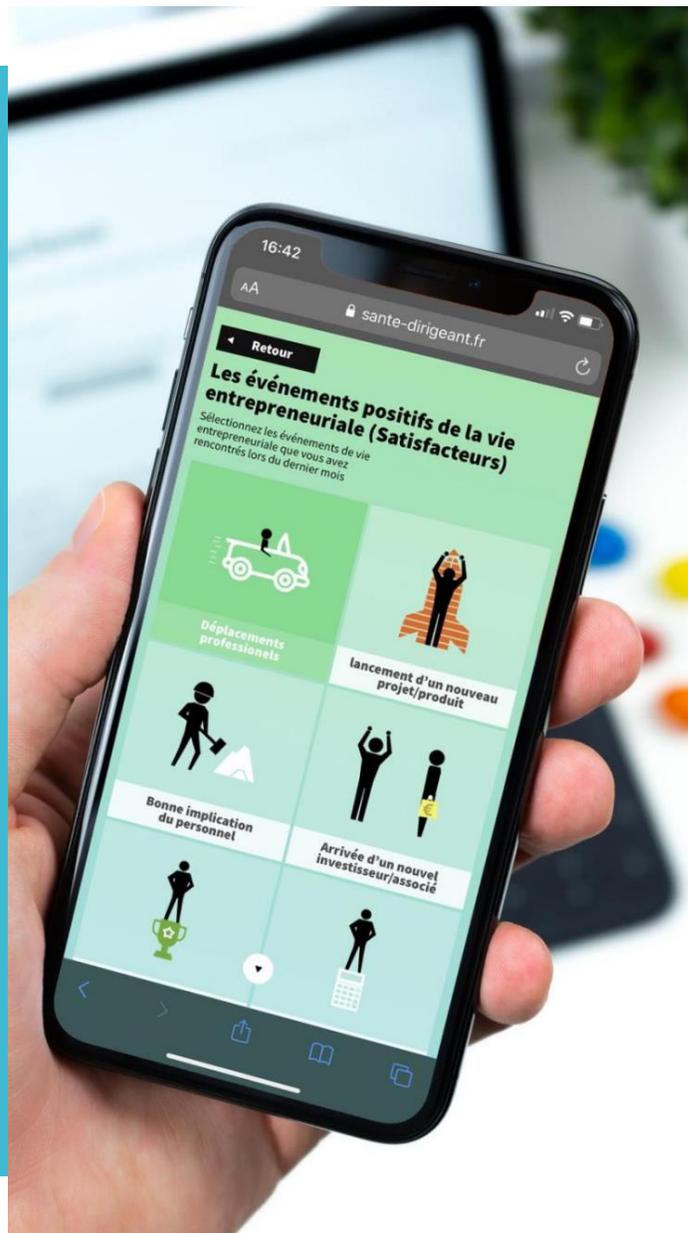


3

+ Prise en charge



La mesure des satisfacteurs et des stressseurs



Outil: Evaluation de la santé entrepreneuriale

La première étape du système de dépistage est l'outil d'évaluation de la santé entrepreneuriale. Le répondant doit sélectionner les **événements de vie professionnelle** auxquels il a été confronté récemment (positifs et négatif).

Chaque événement possède un **coefficient** établi par les travaux scientifiques de l'Observatoire. La somme des coefficient positifs et négatifs sont alors représentés sur une balance de la santé entrepreneuriale.

Lorsque le total des stressseurs (négatifs) représente un coefficient supérieur aux satisfacteurs (positifs), **l'outil suivant** est alors proposé au répondant.

Les 58 items

Dépôt de bilan	3,68
Problème de trésorerie	3,52
Baisse de l'activité commerciale	3,45
Mauvais résultat annuel	3,29
Procédures judiciaires	3,23
Conflit avec associé(s) / actionnaire(s)	3,23
Surcharge de travail du dirigeant	3,21
Maladie grave d'un salarié	3,20
Conflit avec / des salariés	3,11
Licenciement d'un salarié	3,05
Pression fiscale	3,03
Erreur / échec stratégique	3,03
Impayés	2,98
Problèmes de santé du dirigeant	2,97
Départ d'un associé / d'un investisseur	2,97
Problème de qualité	2,91
Difficultés avec l'administration	2,89
Décès d'une partie prenante de l'entreprise	2,86
Problème de sécurité	2,85
Partie prenante de l'entreprise en difficulté	2,82
Pression de la concurrence	2,81
Panne / casse de matériel	2,80
Perte d'un client	2,79
Conflit avec un client	2,78
Contrôles des autorités	2,72
Absence de personnel	2,66
Conflit avec un fournisseur	2,53
Revendications du personnel	2,53
Démission d'un salarié	2,44
Manque de reconnaissance du dirigeant	2,40

ÉVÉNEMENTS STRESSEURS INTENSITÉ (1 À 5)

**STRESSOMÈTRE[©]
ENTREPRENEURIAL**

INTENSITÉ MOYENNE DE STRESS RESSENTI
© Observatoire Amarak (Torrès et Lechat, 2014)

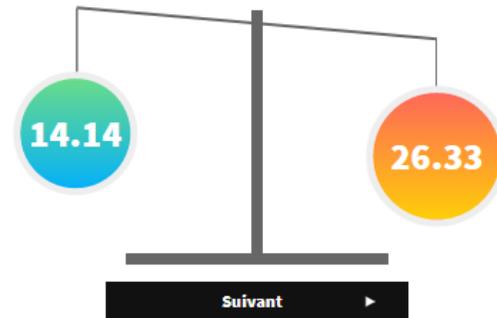
Satisfaction de la clientèle	3,78
Formation / Coaching du dirigeant	3,76
Agrandissement des locaux	3,72
Déménagement de l'entreprise	3,72
Création d'une nouvelle entreprise	3,71
Bonne entente avec les associés	3,69
Prise de vacances du dirigeant	3,64
Bon climat social	3,60
Célébration / événement festif dans l'entreprise	3,53
Bonne implication du personnel	3,51
Nouvel équipement	3,47
Lancement d'un nouveau projet / produit	3,44
Nouvelle organisation stratégique	3,41
Réunion avec les salariés	3,41
Succès de la stratégie	3,36
Déplacements professionnels	3,35
Valorisation du travail du dirigeant	3,33
Réunion avec les associés	3,31
Recrutement d'un salarié	3,27
Bon résultat annuel	3,19
Arrivée d'un nouvel investisseur / associé	3,17
Participation à un salon	3,15
Rachat d'une entreprise	3,14
Cession / Transmission de l'entreprise	3,13
Rentrée de liquidités	3,10
Hausse de l'activité commerciale	3,08
Bonne prospection	3,00
Réponse positive de l'administration	2,96

ÉVÉNEMENTS SATISFACTEURS INTENSITÉ (1 À 5)

**SATISFACTOMÈTRE[©]
ENTREPRENEURIAL**

INTENSITÉ MOYENNE DE SATISFACTION RESSENTIE
© Observatoire Amarak (Torrès et Lechat, 2014)

Exemple de balance négative



Votre score global: -12.19

Positif

Négatif

Score satisfacteurs: 14.14

-  Bonne entente avec les associés (3.69)
-  Bon climat social (3.60)
-  Lancement d'un nouveau projet/produit (3.4)
-  Réunion avec les salariés (3.41)

Score stresseurs: 26.33

-  Problème de trésorerie (3.52)
-  Mauvais résultat annuel (3.29)
-  Conflit avec associé(s)/actionnaire(s) (3.23)
-  Licenciement d'un salarié (3.05)
-  Difficultés avec l'administration (2.89)
-  Problème de sécurité (2.85)
-  Absence de personnel (2.66)
-  Démission d'un salarié (2.44)
-  Manque de reconnaissance du dirigeant (2.4)

*LECHAT T. and O. TORRES (2017), "Stressors and satisfactors in entrepreneurial activity: An event-based, mixed methods study predicting small business owners' health", International Journal of Entrepreneurship and Small Business, Vol. 32, n°4, p. 537-569.

En complément de ces résultats, nous vous recommandons notre outil interactif d'évaluation du risque d'épuisement professionnel.

Continuer le test

L'échelle d'épuisement émotionnel



En ce moment, quand vous pensez à votre travail:

Entrez un score pour chaque question

- 1 Jamais 2 Presque jamais 3 Rarement 4 Parfois
5 Souvent 6 Très souvent 7 Toujours

Vous sentez-vous fatigué(e)

1 2 3 4 5 6

7

Vous sentez-vous déçu(e) par certaines personnes

1 2 3 4 5 6

7

Vous sentez-vous désespéré(e)

1 2 3 4 5 6

7

Vous sentez-vous coincé(e)

1 2 3 4 5 6

7

Vous sentez-vous impuissant(e)

1 2 3 4 5 6

7

Vous sentez-vous déprimé(e)

1 2 3 4 5 6

7

Vous sentez-vous physiquement faible ou malade

Résultats

- Le dispositif est opérationnel depuis juin 2021
- Tous les SPSTI membres de Presanse Occitanie ont adressé le lien au moins une fois à tous leurs adhérents
- Au 30/08/2022
 - 6653 dirigeants avaient rempli le questionnaire satisfacteurs / stressseurs
 - 1911 avaient renseigné l'échelle d'épuisement émotionnel
 - 369 se sont vu proposer la prise en charge
 - Dans notre expérience environ 50% l'ont demandée
- La moitié des SPSTI organise la prise en charge en interne, l'autre moitié la confie à Amarok
- Les retours de la part des dirigeants accompagnés et des organisations patronales sont positifs

Discussion / Conclusion (1/2)

- Une réponse à un vrai besoin de santé
- Des dirigeants qui sont acteurs dans la démarche
- Une démarche qui peut sensibiliser les dirigeants qui vont bien aujourd'hui
- Un nombre déjà important de dirigeants pris en charge
- Des retours positifs en lien avec la connaissance des problématiques des chefs d'entreprise
- Une démarche qui reste le plus souvent préventive
- Une articulation avec le monde du soin nécessaire
- Un élargissement de l'offre de services sans mobilisation excessive de moyens

Discussion / Conclusion (2/2)

- Une illustration de la capacité des SPSTI à construire des partenariats et à développer une action coordonnée dans le respect des spécificités locales
- Un exemple du rôle possible des associations régionales de Presanse
- Une expérience totalement transférable