**Burn-out Résilience**

**Du bon usage d’un e-service**

1. **Le positionnement du e-service**

* Le burn-out est un risque accru pour tous les actifs aidants
* Dans une population d’actifs, la grande majorité ont été, sont ou seront des aidants, donc un e-service aux actifs aidants bénéficie à un grand nombre croissant en curatif (actifs aidants) ou en préventif (actifs futurs aidants)
* La prévention du burn-out des actifs aidants a un impact global :
  + Sur les 4 vies de l’actif aidant = Vies professionnelle, personnelle, familiale et d’aidant
  + Sur l’actif aidant mais aussi sur la personne aidée (dimension sociétale pour l’employeur intégrant ce e-service)
* Un service purement digital est un excellent complément au présentiel mais aussi ce service :
  + Axerait son service (sic RBPO) sur la gestion de carrière (module ad hoc pour sécurisation du poste, …) et surtout pas la maladie (à risques multiples comme RGPD mais surtout que le risque d’accidents)
  + Proposerait des « e-Bonnes Pratiques de Résilience » = des fiches techniques et pratiques avec des liens vers des institutions type .gouv ou .fr
  + Serait le support N°1 des DRH (le bilan –voir plus loin- orienterait vers le N+1, le DRH et la médecine du travail)

Stratégie : l’entreprise paye une licence permettant à tous ses employés d’accéder / bénéficier du e-service.

1. **Les raisons pour l’achat d’un tel e-service par une entreprise**

Pour réussir la commercialisation de ce e-service aux entreprises, il faut déterminer qu’elle est(sont) le bénéfice attendu par l’entreprise (les payeurs du e-service) :

* QVT
* Obligation légale
* Stratégie sociale de l’entreprise
* Entrepreneur eux-mêmes aidants
* …

Les raisons impliquent la chaine de décision = du dirigeant jusqu’à l’implantation dans la communauté d’actifs et aussi l’usage au quotidien dans l’entreprise, et enfin la perception de son utilité (prévention du burn-out) = avoir des metrics socio-économiques parlant à tous : du décideur à l’actif aidant mais aussi aux autres actifs; cela demande aussi d’inclure une action de sensibilisation / information intra-entreprise

1. **Le 1er usage**

* Beaucoup d’aidants cachent leur situation, tardent à utiliser les services rendus, …
* Une fois mis à disposition des actifs, il faut connaître la raison du 1er usage = quel est l’événement qui va amener un actif aidant à utiliser pour la 1ère fois ce e-service et au mieux précocement = il faut identifier pour convaincre le (futur) usager : la raison qui peut être liée au besoin, de l’actif et/ou de l’aidant, mais aussi à l’usage d’un service Web pendant le temps de travail (moment d’usage, personnalisation du service, respect de la confidentialité, …); il y a également une part importante dans la sémantique utilisée
* Le 1er usage commence par le bilan du risque de burn-out et se poursuit par une offre de service avec les « e-Bonnes Pratiques de résilience » et un accompagnement personnalisé
* Ce bilan permet d’évaluer le risque de burn-out et ses causes et conséquences (donc sa gestion = recommandations de voir un spécialiste à commencer par l’interne = DRH, médecine du travail, …, voire externe en cas de risque important demandant une prise en charge médicalisée)
* Le bilan doit inclure toutes les causes potentielles, humaine, sociale, économique, matériel, … ; l’environnement de travail et d’aidant, le comportement …
* L’idée pour dédramatiser le risque de burn-out particulièrement lié au statut d’aidant et favoriser un usage précoce puis « permanent » du e-service est de le présenter comme un horoscope (santé, travail, cœur, …) qui dira chaque jour ou en est l’actif aidant, l’impact d’un environnement changeant, le risque en lien avec l’aide apporté (le e-service apporte un conseil sur chaque événement à risque), …

1. **La grande originalité du e-service** en dehors de ce que la technologie (Intel. Artif.) apporte, est la démarche problème – solution et spécifique de l’actif aidant = un événement à risque de (aggravation de) burn-out vs. une e-Bonne Pratique de Résilience
2. **La gestion du résultat du bilan**

* Le e-service propose des solutions personnalisées de résilience et même doublement personnalisé = pour la personne même et pour son environnement
* Au début, le e-service est dans une démarche problème – solution ; en V2 il sera en plus prédictif (l’intelligence artificielle permet de prédire l’évolution du risque vécu donc d’apporter une solution préventive en modélisant la démarche d’un professionnel du burn-out)
* Cela se fera par l’analyse d’un très grand nombre de cas / dossiers de personnes suivies pour un burn-out = comprendre les tenants et aboutissants de l’évolution, et le bénéfice attendu d’un solution personnalisée

1. **La contagiosité**

* Si le burn-out n’est pas une maladie contagieuse, il contamine une communauté et de façon croissante avec l’absence de solutions adaptées
* Pour l’actif aidant, il y a 3 communautés interdépendantes : celle du travail, celle liée à l’aidance et la personnelle / familiale
* De même si le e-service répond aux attentes et besoins des usagers, on peut attendre une contamination de son usage et de plus en plus préventif ; cela se fera dans la communauté des actifs et/ou des aidants, dans l’entreprise et au-delà
* Une fonction du e-service doit permettre à l’usager de le faire connaitre d’autres actifs internes à l’entreprise ou externes