

# TUI mise sur la santé physique et mentale de ses collaborateurs

TUI est le leader du marché belge des vacances organisées, avec 2 millions de voyageurs par an. Le voyageur doit son excellente position à l'implication de ses collaborateurs, qui sont en pleine forme. C'est pourquoi TUI veille de manière active à préserver la santé psychosociale et physique de son personnel. Tant les supérieurs hiérarchiques que d'autres collaborateurs sont impliqués et les résultats obtenus sont tangibles.



« Depuis la formation “Premiers Secours en Santé Mentale”, les supérieurs hiérarchiques détectent plus vite les signes de problèmes mentaux et orientent plus efficacement les travailleurs concernés vers une aide professionnelle. La formation a vraiment ouvert les yeux des participants. »

Nico Van gorp, conseiller en prévention interne  
chez Tour Operating TUI

## Défis

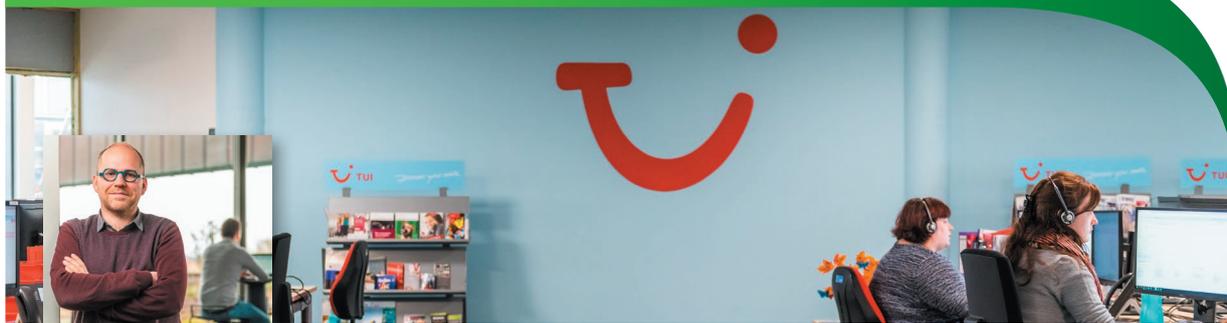
- › les supérieurs hiérarchiques et d'autres collègues doivent pouvoir identifier à temps les problèmes mentaux ;
- › réinsérer avec succès les travailleurs absents de longue durée ;
- › réduire au maximum les contraintes ergonomiques ;
- › accompagner les collaborateurs dans leur recherche d'un bon équilibre vie professionnelle / vie privée.

## Solutions

- › formation en Premiers Secours en Santé Mentale destinée aux supérieurs hiérarchiques qui acquièrent ainsi les compétences nécessaires ;
- › présentation pour tous les collaborateurs, afin de les sensibiliser aux soins de santé mentale ;
- › politique de réintégration détaillée, avec accent sur les possibilités des travailleurs concernés ;
- › conseils ergonomiques personnalisés.

## Avantages

- › des signes confirment que les problèmes mentaux sont détectés plus rapidement ;
- › les collaborateurs sont orientés de manière plus efficace ;
- › le partage d'expériences et de points de vue sur le bien-être mental ;
- › les efforts de réintégration portent leurs fruits ;
- › un renforcement de l'engagement des collaborateurs.



Nico Van gorp, conseiller en prévention interne chez Tour Operating TUI

TUI Belgique emploie plus de 2.300 collaborateurs, dont environ 600 chez Tour Operating. « Notre département compte parmi ses collaborateurs des profils très divers, des product managers aux comptables, en passant par les collaborateurs chargés de la communication », explique Nico Van gorp, conseiller en prévention interne au sein de la division. « Nos collaborateurs sont tous des travailleurs sur écran et présentent les problèmes typiques de cette catégorie, à savoir des problèmes au niveau du dos et des poignets. Il existe également des risques sur d'autres plans. Et nous nous y attaquons. Qui plus est, en collaboration avec Mensura, nous nous concentrons tout particulièrement sur le bien-être psychosocial de notre personnel. »

Ce n'est pas un hasard si nous nous penchons sur la santé mentale. L'année dernière, 28.000 Belges atteints de burn-out étaient en congé de maladie à domicile. Nico Van gorp : « Chez TUI, nous constatons aussi que certains collaborateurs ont des problèmes de santé mentale. Ils sont donc parfois incapables de travailler. Afin de sensibiliser les supérieurs hiérarchiques à ces problèmes et de les aider à y faire face, nous avons fait appel à Mensura, qui organise la formation « Premiers Secours en Santé Mentale ».

## Orienter plus efficacement les travailleurs

Les supérieurs hiérarchiques manquent souvent des connaissances et de l'expérience nécessaires pour reconnaître à temps les symptômes des problèmes de santé mentale. Boudewijn D'Hauwers, conseiller en prévention aspects psychosociaux chez Mensura : « Dans le cadre de la formation "Premiers Secours en Santé Mentale", les supérieurs hiérarchiques apprennent des techniques leur permettant de détecter très tôt les problèmes mentaux des collaborateurs. Ils découvrent comment faire la distinction entre différentes difficultés, telles que le burn-out et la dépression. Ils se voient aussi proposer diverses stratégies d'auto-assistance qu'ils peuvent partager avec leur équipe. Enfin, à l'issue de la formation, ils sont à même d'accueillir des collaborateurs en situation délicate et de les orienter vers une aide professionnelle. »

La formation a ouvert les yeux des participants. Nico Van gorp : « Les exercices pratiques et les jeux de rôle ont montré que de nombreux supérieurs hiérarchiques de notre division avaient déjà été confrontés à des problèmes psychosociaux. Ils ont partagé leurs témoignages et échangé leurs expériences. En soi, cela les a beaucoup aidés. La formation s'est avérée être un puissant déclencheur : elle incite les participants à se montrer attentifs au bien-être mental des collaborateurs. Depuis lors, les supérieurs hiérarchiques ont mieux capté les signes de problèmes mentaux et ils orientent plus rapidement les collaborateurs vers la personne de confiance ou le département RH. Aujourd'hui encore, les participants continuent à se soutenir mutuellement en échangeant leurs points de vue. »

## Objectif commun

Reconnaître et signaler les problèmes mentaux sont des tâches qui n'incombent pas uniquement aux supérieurs hiérarchiques. Nico Van gorp : « Nous impliquons tous les membres de notre organisation dans le bien-être psychosocial au travail. Car ce n'est que lorsque tout le monde fait de la santé mentale un objectif que l'on obtient un résultat durable, qui permet à chacun de rester plus longtemps et en meilleure forme au travail. C'est pourquoi nous organiserons en 2019 des séances de formation au cours desquelles les techniques nécessaires seront également enseignées à d'autres personnes que les supérieurs hiérarchiques.

Malgré toutes les mesures préventives prises, les problèmes mentaux ne peuvent jamais être totalement évités. TUI en est consciente. C'est pourquoi l'entreprise a également travaillé, en collaboration avec Mensura, sur une politique de réintégration efficace. Nico Van gorp : « Si des collaborateurs prennent un congé de maladie de longue durée, nous déterminons pour chaque parcours de réintégration un rythme de travail réalisable et un ensemble de tâches adapté. Une méthode qui porte ses fruits : jusqu'à présent, la plupart des collaborateurs qui se sont absentés ont pu reprendre le travail chez nous. »

## Conseils personnalisés

TUI est également attentive au bien-être physique de ses collaborateurs. Nico Van gorp : « Le travail sur écran peut engendrer de nombreux problèmes, comme des douleurs au niveau du dos et des poignets. Pour éviter les contraintes ergonomiques, nous comptons sur le soutien d'un expert en prévention de Mensura. Il procède avec chaque collaborateur à un examen de son poste de travail et lui donne des conseils personnalisés. De cette façon, chaque profil fait l'objet d'une attention particulière. » Les collaborateurs apprécient beaucoup de voir que TUI s'implique pour préserver leur santé physique et mentale. « Notre enquête interne annuelle montre que la satisfaction est systématiquement en hausse. Du fait que TUI se préoccupe beaucoup de la santé mentale et physique de ses collaborateurs, leur engagement augmente aussi. Nous sommes donc déterminés à maintenir la même dynamique en 2019. »

## Mensura contribue à améliorer la santé mentale et physique des collaborateurs

Formez vos supérieurs hiérarchiques et vos collaborateurs afin qu'ils puissent reconnaître les problèmes mentaux et encadrer les collaborateurs concernés. Découvrez ce que Mensura peut faire pour vous sur [www.mensura.be](http://www.mensura.be) ou appelez-nous au +32 2 549 71 00 pour toute question.