

Aide psychologique en entreprise

Développer le bien-être au travail

Une conférence sur les programmes d'aide aux employés

VON MICHEL THIEL

Récemment, la Chambre de employés privés avait organisé une conférence publique avec le professeur Pierre Angel, docteur en médecine psychiatrique et en psychologie, qui présenta le concept de programme d'aide aux employés, largement répandu dans les pays anglo-saxons et scandinaves, mais encore peu connu chez nous.

Ces Programmes d'Aide aux Employés (PAE) représentent des dispositifs de conseil et d'accompagnement psychologique, d'audit de situation de conflits ou de prévention de crise individuelle, relationnelle ou organisationnelle en milieu professionnel.

Pierre Angel est professeur de psychologie des universités, psychiatre des hôpitaux et expert auprès de la Cour d'appel de Paris. Il est conseiller scientifique d'Axis Mundi, une entreprise française de conseil en ressources humaines et coaching. Il a publié de nombreux ouvrages scientifiques portant sur la théorie et les interventions systémiques sur les groupes et institutions.

Selon le professeur Angel, les PAE présentent un intérêt de plus en plus grand, dès lors qu'une compétitivité accrue de l'environnement économique combinée à une évolution de la structure familiale vers un plus grand éclatement, ainsi qu'un affaiblissement des rôles traditionnels et des repères des systèmes familiaux et de l'entreprise, se traduisent par un sentiment d'insécurité, de perte de contrôle et de stress grandissant chez les individus.

L'entreprise portait la marque et supporte le coût considérable et croissant de ces difficultés sous la forme de millions de journées perdues du fait d'absences motivées par des problèmes psychologiques, de stress, d'accidents ou de



Le professeur Pierre Angel: «On aide l'employé à se sentir bien dans sa peau».

conflits sur le lieu de travail.

Des expériences dans un certain nombre de pays ont confirmé l'intérêt économique d'une approche de prévention, conseil, support et d'aide aux salariés d'entreprise. La mise en œuvre de ces initiatives a été, de façon tangible, accompagnée d'une amélioration du climat social, d'une réduction des conflits sur le lieu de travail, de l'absentéisme, et de façon générale, d'une performance accrue pour les salariés en meilleure santé psychologique.

Une approche gagnant-gagnant

Selon Pierre Angel, «les PAE partent de l'idée qu'on peut offrir aux employés une aide psychologique face aux souffrances qu'ils subissent au travail.» Ce «mal-être», qui se traduit souvent par des symptômes tels que les an-

goisses, l'insomnie, l'irritabilité ou la fatigue mentale, mène à un vécu dysfonctionnel lié au stress excessif ou au harcèlement moral, dont les employés ne se rendent pas toujours compte. «A partir de ce constat, l'employeur peut proposer une approche gagnant-gagnant. On aide l'employé à se sentir bien dans sa peau, ce qui mène à une meilleure productivité et à une plus grande motivation, puisque l'employé a l'impression que son entreprise se préoccupe de son bien-être,» explique le professeur.

L'approche des PAE est connue et pratiquée depuis les années 40, surtout dans les pays anglo-saxons et scandinaves. Aux USA par exemple, plus de trois millions d'employés profitent actuellement d'une telle aide. La pratique a montré que les entreprises peuvent compter sur un important

retour sur l'investissement dans de tels programmes. Par exemple, une étude chez Johnson & Johnson a montré que l'entreprise peut économiser en moyenne 4 000 dollars par année par bénéficiaire de PAE, en raison d'une baisse d'absentéisme, d'une diminution d'arrêts maladie, de conflits au travail, d'abandons de poste et de démissions. Une récente étude allemande «coûts-bénéfices» chez Siemens a montré qu'un conseiller d'aide aux employés fait économiser 140 000 euros par an sur une population de 2 850 salariés.

Publications récentes de Pierre Angel: «Les programmes d'aide aux salariés», Pierre Angel, Patrick Amar, Brigitte Vaudolon, Marie-José Gava (Editions Dunod 2005); «Coaching: Outils et pratiques», Michel Moral, Pierre Angel (Armand Colin 2006).

■ www.eaef.org