

ICAS, leader européen des Programmes d'Assistance aux Employés (PAE), est au service des entreprises depuis plus de 20 ans à travers le monde. Ses interventions auprès des grandes entreprises, des PME et des collectivités locales se situent à 3 niveaux principaux :

- Les Programmes d'Assistance aux Employés
- Les incidents critiques (gestion psychologique des situations de crise en entreprise, accompagnement post-traumatique des salariés)
- Les risques psychosociaux et le bien-être / mal-être dans l'entreprise

ICAS s'engage à accompagner les organisations en déployant des synergies : d'une part, les actions d'audit, conseil et formation en prévention des risques psychosociaux, et d'autre part, les Programmes d'Assistance aux Employés (PAE).

Le « stress », concept à la mode depuis les années 80-90, venait à l'origine des laboratoires de biologie et de médecine. Aujourd'hui, c'est une « construction sociale » qui occupe le devant de la scène médiatique et professionnelle et où se mêlent toutes sortes d'enjeux sociaux, économiques, voire politiques.

Le stress, mot en vogue, est devenu un peu un concept fourre-tout pour tous types de mal-être, dont il convient de démêler quelques fils. En particulier, il convient de distinguer stress et « dépressivité » Comme le montre la juxtaposition d'une enquête nationale de l'INVS avec d'autres données connues, on peut vivre un fort stress chronique sans avoir une forte dépressivité (par exemple certains dirigeants et cadres d'entreprise) et on peut avoir un niveau de dépressivité plus fort avec un niveau de stress moindre (par exemple certains retraités).

Si l'on part de cette base, il est clair que le niveau de stress tel qu'il peut être mesuré par des « observatoires de stress » ne suffit pas pour prévenir le risque de mal-être au travail. Il faut intégrer d'autres variables agissant également sur **la satisfaction, la motivation et l'implication** des salariés. C'est ce nous proposons dans notre audit BESST2, qui intègre non seulement le stress et les risques psychosociaux, mais aussi des variables impactant le climat social, l'absentéisme, et le turn-over.

L'audit est un outil qui sert à agir et non une fin en soi.

Il y a 5 bonnes raisons de s'intéresser au stress :

1. Le stress n'est pas pathologique en soi. Si le stress est une réaction « naturelle » et « saine » qui, dans un cadre naturel, aide à la survie des individus. Par contre, un stress chronique rend vraiment malade. Ceci est démontré par de nombreuses études pour au moins 3 catégories de maladies : les maladies cardiovasculaires, les Troubles Musculo-Squelettiques, les maladies infectieuses.
2. Absentéisme : une part croissante des problèmes de santé des salariés relève de troubles psychologiques (dépression, ...), mais des problèmes apparemment purement physiques sont liés directement ou indirectement au stress. Ainsi, la très forte augmentation des TMS, alors qu'il y a de moins en moins de pénibilité physique, s'explique, en bonne partie, par cette variable du stress.
3. Stress et accidents du travail : des études scientifiques menées dans divers pays ont démontré que le stress chronique favorisait les accidents du travail.
4. Coût : le stress coûte cher à la collectivité qui aujourd'hui règle la facture des « maladies ordinaires ». Le stress coûte cher aussi à l'employeur en termes d'ambiance de travail, de climat social dégradé, de multiplication des conflits, de baisse de qualité de service au client, d'absentéisme, de turn-over, de consommation de diverses substances psychoactives pour « tenir le coup » (café, alcool, cocaïne, ...).
5. L'employeur a, sur le plan légal, une obligation générale de prévention pour la santé et la sécurité de ses salariés (Code du travail), associé depuis 2002 à une jurisprudence imposant une « obligation de sécurité de résultat ». Il ne peut ignorer les conséquences, économiques, pénales et civiles que cela entraîne pour lui (surtout s'il y a « faute inexcusable »).

Toutefois, le stress n'est pas une fatalité. Il existe des moyens d'agir à un niveau collectif et à un niveau individuel. Pour agir au mieux, il convient de distinguer la source principale du stress chez les individus concernés :

- Le stress individuel (évènementiel, lié au mode de fonctionnement de l'individu, et équilibre vie professionnelle / vie familiale).
- Le stress macro-économique & inhérent à l'activité sur lequel l'entreprise ne peut pas agir
- Le stress organisationnel sur lequel l'entreprise peut agir
- Le stress relationnel

L'audit permet **d'identifier** la nature exacte des problèmes et de les **localiser**. Il permet d'établir une cartographie du stress dans l'entreprise et de diagnostiquer les causes.

Il est le **préliminaire** à toute démarche en vue de la résolution des problèmes.

Les solutions que nous proposons à nos clients permettent de réduire le niveau de stress en agissant sur les sources. Les interventions font appel aux outils suivants :

- **Conseil**, notamment conseil organisationnel destiné à réduire les facteurs de stress sur lesquels il est possible d'agir. Nous faisons le plus possible appel à une démarche participative où les solutions vont émerger du sein de l'entreprise et non être imposées de l'extérieur.
- **Formations** à la gestion du stress individuel, relationnel ou collectif, pour les managers et l'ensemble du personnel. Formations sur-mesure.
- **Coaching** individuel au niveau de la direction et des cadres ainsi que coaching d'équipe (team building) pour en restaurer la cohésion.
- **PAE** : ligne d'écoute, d'information et de soutien psychologique mis à la disposition de l'ensemble du personnel en 24/7.

Le PAE :

C'est d'abord un service d'accueil téléphonique mis à la disposition des salariés et éventuellement des membres de leur famille vivant sous le même toit par l'entreprise. Cet accueil est

-gratuit puisque c'est un numéro vert (0800)

-confidentiel et anonyme

-disponible 24h/24, 7 jours/7

-dans tous les domaines, professionnels et privés, sur les plans psychologiques et vie pratique (pour un programme complet)

- assuré par les psychologues ICAS. Si nécessaire, orientation des appelants vers des conseillers spécialisés et organisation de séances en face à face.

Dans un contexte socio-économique de plus en plus contraignant et une législation de plus en plus ferme en ce qui concerne la prévention des risques en santé mentale des salariés, les plateformes d'écoute et d'information d'ICAS sont une réponse innovante à ces nouvelles problématiques.

L'objectif de ces programmes est de dépister rapidement des situations pouvant rendre le salarié plus vulnérable en tenant compte de son environnement social et professionnel.

Ainsi, le PAE contribue à la préservation et au développement des potentiels humains, et participe, à terme, à la productivité et à la pérennité de la structure.

L'employeur est accompagné dans la personnalisation et le déploiement du programme. Il bénéficie de restitutions statistiques régulières et détaillées sur l'utilisation du service. Le PAE s'inscrit dans une démarche de prévention et donc de management responsable, un contrat « gagnant-gagnant ».

Un PAE permet de développer durablement le bien-être et donc la productivité des salariés.

Ses effets les plus notables sont une amélioration :

- de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- de la disponibilité des collaborateurs au travail
- du bien-être et donc une baisse de l'absentéisme
- de la vigilance, et donc une baisse du nombre d'accidents de travail
- du dialogue et donc une baisse du nombre de conflits

Le PAE accompagne les entreprises et leur permet :

- un engagement durable aux côtés de ses salariés
- un soutien pour le management dans son rôle d'encadrement humain
- un meilleur rendement des salariés
- une affirmation du statut d'employeur de référence de l'entreprise
- une adaptation aux nouvelles normes en matière de pluridisciplinarité dans les services de santé au travail
- une garantie supplémentaire en cas de mise en cause pénale de l'entreprise

Par ailleurs, la mise en place d'un PAE permet un accès direct à une ligne de soutien en cas d'incident critique dans l'entreprise et nécessitant un accompagnement post-traumatique des salariés concernés.

Yves BASSENS, Directeur général

Benoît MASSIN, Directeur Audit-Conseil-Formation

Martine WALPOLE, Directrice Ressources et Développement