

Projet de recherche Artisana – texte d’accompagnement



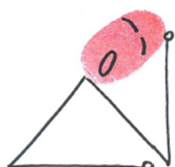
«QUE SE PASSE-T-IL DONC AVEC JEAN UNTEL ?»

Comment les dirigeants de PME comptant moins de 50 employés gèrent-ils l'apparition soudaine de problèmes psychiques chez leurs collaborateurs? Cette question a fait l'objet d'un projet de recherche de l'Université de Berne et du bureau BASS, sur mandat de l'association Artisana. Jean Untel est un collaborateur ou une collaboratrice-type dont le comportement ou les performances deviennent tout à coup problématiques pour des raisons assez obscures, ce qui peut être un marqueur de problèmes d'ordre psychique.

Les charges et problèmes psychiques constituent un défi pour les entreprises, comme l'indiquent les éléments de réponse ci-après, fournis par des chefs d'entreprise pour dépendre des indicateurs précoces de situations problématiques: «Monsieur T. a tout à coup eu l'air opprimé, triste, abattu; il n'était plus lui-même. Les clients l'ont aussi remarqué»; «Madame V. avait de plus en plus souvent des absences et se montrait dispersée. Elle tournait comme une hélice et brassait du vent»; «A cette époque, M. F. avait beaucoup de peine à suivre une stratégie de travail et à planifier les diverses étapes»; «Mme K. est maintenant tout le temps tendue et n'écoute plus»; «M. D. transférait la pression à ses subordonnés de manière bizarre. Il est devenu pénible et ne donnait pas des informations en temps voulu, également en raison d'un planning chargé.»



Alors que les grandes entreprises disposent souvent de services spécialisés pour fournir un soutien, les responsables de PME sont généralement obligés de se débrouiller seuls pour régler ce genre de problèmes au sein de leur entreprise. Toutefois, leurs différentes approches n'avaient jusqu'à maintenant pas beaucoup été étudiées. Un total de 18 associations sectorielles et associations de commerçants en Suisse alémanique et romande ont soutenu ce projet de recherche. Les analyses sont fondées sur un bref sondage écrit réalisé auprès de quelque 300 entreprises ainsi que 31 entretiens approfondis.



Les résultats indiquent que les petites entreprises disposent de précieuses ressources pour gérer les situations de stress psychique. Ainsi, la direction et les collaborateurs sont souvent proches et les responsables peuvent donc réagir rapidement et sans complications. Si les signes avant-coureurs et les changements sont donc souvent identifiés en raison de cette grande proximité, les aspects psychiques du problème sont souvent négligés ou repérés très tardivement. Discuter de charges psychiques est souvent difficile, car le sujet est considéré comme étant d'ordre privé ou chargé d'émotions angoissantes ou inhabitantes.

Les mesures prises pour gérer les situations problématiques sont les entretiens et l'ajustement de la situation professionnelle. Les chefs d'entreprise ont mentionné qu'il était particulièrement difficile de s'adresser aux collaborateurs se montrant peu compréhensifs. Dans les cas les plus graves, il est fréquent que des intervenants externes, médecins ou thérapeutes par exemple, soient impliqués. Les chefs d'entreprise estiment qu'il est utile d'échanger des informations sur la situation professionnelle avec les intervenants externes, p.ex. lors de la réinsertion, ce qui n'est toutefois pas souvent le cas. Il est recommandé aux responsables confrontés à des situations problématiques concrètes de faire usage de leur marge de manœuvre et de ne pas hésiter à demander des informations à des spécialistes (déjà impliqués). De manière générale et par analogie à la question de la sécurité au travail, il y a lieu d'essayer de réfléchir activement à la question des charges psychiques, par exemple en évaluant l'aspect psychique de situations de charge et de prendre de manière pragmatique des mesures de gestion de la santé en entreprise.

