

JAMAIS SANS MON «PSY »

Les pys ont du boulot. Avant d'être diagnostiqués pour quelque mal de l'âme que ce soit, de plus en plus de travailleurs s'étendent sur leur divan. Et c'est le patron qui paie!

Les chercheurs en santé mentale sont unanimes : ça ne va plus très bien dans la tête des travailleurs. Facilement stressés et irritables, les employés s'absentent davantage du travail ou tombent comme des mouches, victimes d'épuisement professionnel.

Le remède tout indiqué : la psychothérapie pour tous! Un soin de l'âme rendu accessible grâce aux programmes d'aide aux employés (PAE), soit des programmes de soutien psychologique dont les coûts sont assumés par les employeurs. Ces programmes visent à aider les employés à résoudre diverses difficultés pouvant avoir un impact sur leur rendement ou leur comportement au travail, de même que dans leur vie personnelle.

Bien que la majorité des experts oeuvrant dans les PAE soient des psychologues, on y trouve également des travailleurs sociaux, des psychoéducateurs, des conseillers d'orientation et même des avocats. Selon Stéphane Beaulieu, secrétaire général de l'Ordre des psychologues du Québec, presque 50% des psychologues qui travaillent en cabinet privé affirment œuvrer dans le cadre de PAE. Selon un article de L'actualité publié en 2001, 70% des sociétés canadiennes seraient dotées de tels programmes.

Deux grands fournisseurs de PAE agissent présentement au pays. En tête de liste, le Groupe Shepell, qui dessert 6 800 entreprises canadiennes. « Il y a trois ans, environ 6 % des travailleurs canadiens assurés par Shepell avaient recours à nos services. Aujourd'hui, ce chiffre a augmenté à 9 % », dit Caroline Codfi, directrice régionale du développement des affaires dans cette organisation.

Éveline Marcil-Denault est psychologue pour la firme Proact, le deuxième plus important fournisseur de PAE au Canada. Elle aussi soutient que les employés ont de plus en plus le réflexe de recourir aux PAE lorsqu'ils filent un mauvais coton. Et ce, au plaisir des patrons. « Pour chaque dollar investi en santé mentale, un employeur économise de 3 \$ à 8 \$ en frais médicaux et en absentéisme », affirme-t-elle.

Les spécialistes qui oeuvrent dans un PAE se défendent bien de faire du prosélytisme professionnel. « Ce n'est pas nous qui avons inventé la mondialisation, les fusions, les réorganisations d'entreprises et la compétitivité. Nous ne faisons que répondre à un besoin. Quand on propose nos services, on nous rappelle immédiatement », souligne Éveline Marcil-Denault.

Déterminé à l'avance par l'employeur, le nombre de séances varie entre 2 et 10 par employé, selon les PAE. Comme les consultations se déroulent généralement en dehors du lieu de travail, la confidentialité est assurée. Si le cas du patient est jugé complexe – s'il souffre de dépression ou de troubles anxieux importants, par exemple -, le

psychothérapeute du PAE l'envoie alors vers un autre psychologue, en pratique privée ou dans le réseau public, pour un suivi à plus long terme. Mais l'employeur cesse de payer.

C'est que les PAE ne servent pas à « dézipper trop bas » le sac de problèmes des patients, illustre Éveline Marcil-Denault. « Les patients viennent souvent pour des motifs de stress ou d'anxiété, ou une décision difficile à prendre par rapport à la carrière », explique la psychologue.

Quoi qu'il en soit, le traitement lié à un PAE se concentre toujours sur un problème assez bien circonscrit.

DES DOUTES

Certains psychologues et psychothérapeutes qui croient à la vertu des longues thérapies remettent en question l'efficacité de consultations effectuées dans le cadre d'un PAE « Tant mieux pour les employeurs si les thérapies brèves fonctionnent un temps. Mais quand un patient arrive avec les bras chargés de problèmes et qu'il guérit miraculeusement, c'est une fuite devant la maladie » croit le psychanalyste Jacques Vigneault.

Charles-Henri Amherdt, professeur et chercheur à la Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke, estime que les thérapies des PAE visent surtout à rendre les travailleurs plus résistants au stress. « On adapte l'individu à l'entreprise, mais on ne fait pas vraiment de prévention ». Ainsi, on ne se pose pas de questions au sujet des véritables raisons pour lesquelles les salariés flanchent si fréquemment au travail : la pression induite, les réorganisations à répétition, etc. En d'autres mots, on personnalise des problèmes organisationnels.

« De plus, aujourd'hui, les compagnies d'assurance donnent plus ou moins trois mois à une personne pour se remettre d'une dépression, ajoute le psychanalyste Jacques Vigneault. Une thérapie est perçue comme la production d'une voiture : il ne faut pas y mettre trop de temps, ça coûte cher! Puis l'assureur et l'employeur souhaitent voir le travailleur recommencer à bosser le plus tôt possible, jusqu'à son prochain creux ».

APPROCHE PANSEMENT

« On répète aujourd'hui les erreurs du début du siècle, période où se développait le taylorisme », juge Charles-Henri Amherdt, qui s'intéresse depuis plusieurs années à la question du bonheur au travail. L'industrialisation et les chaînes de montage permettaient alors de fabriquer un nombre inouï de produits et d'engranger des profits incroyables.

Parallèlement, ces pratiques ont aussi produit une série de problèmes humains. De 1940 à 1960, des programmes d'aide et de recherche en santé mentale, précurseurs des PAE, sont nés. Et durant les années 1970, beaucoup d'efforts pour humaniser le travail ont été déployés dans les organisations.

« Avec le développement technologique, on a cru qu'on pouvait tout rationaliser, mais on a fait fausse route », dénonce Charles-Henri Amherdt, qui cite en exemple les centres d'appels. Il voit dans cette standardisation à l'extrême – mots choisis, durée de l'appel définie, réponse précise attendue – le meilleur exemple de « néotaylorisation ». « Dans un contexte aussi robotisé, il n'est pas surprenant que le salarié vienne consulter! »

PARALLÈLEMENT À LA PROLIFÉRATION DES PAE, LES IMPÉRATIFS DU MARCHÉ DU TRAVAIL ACTUEL SEMBLENT ACCROÎTRE LA DEMANDE DE PSYCHOLOGUES INDUSTRIELS.

La psychothérapeute Diane Parisien ne s'étonne pas non plus de voir les travailleurs défiler dans son cabinet. Si les amis et la famille s'adaptent à leurs proches qui sont en déroute, le milieu de travail, lui, est moins tolérant, constate-t-elle. C'est pour cette raison que les psys n'ont jamais été autant sollicités par les travailleurs. Elle juge qu'il faut être particulièrement inventif pour concilier la vie de couple et la vie professionnelle. « Quand on est mal dans sa peau ou que les choses ne tournent pas rond au travail, c'est dur de trouver des solutions pour faire face aux exigences de la vie moderne ».

LE PSY DE LA BOÎTE

Parallèlement à la prolifération des PAE, les impératifs du marché du travail actuel semblent accroître la demande de psychologues industriels, des spécialistes de l'évaluation, de l'intervention et de la recherche psychologique en milieu de travail. Ils interviennent en prenant en compte à la fois les problèmes de rendement et le bien-être du personnel.

Les entreprises s'arrachent les finissants dans ce domaine, selon Claude Paquet, psychologue industriel pour la firme Dolmen Capital humain. Stéphane Beaulieu, secrétaire général de l'Ordre des psychologues du Québec, confirme qu'une bonne proportion de ces diplômés sont recrutés directement à l'université ou trouvent un emploi au terme de leurs études.

« J'aide les employeurs et les employés à donner le moins de coups d'épée dans l'eau possible, pour un maximum de rendement », dit Claude Paquet. Par exemple, il peut accompagner un surintendant d'usine pour qu'il produise 800 tonnes de papier par jour. « Je vois avec lui comment il peut maintenir cette productivité en écoutant et en mobilisant mieux son équipe ». Il veille notamment à ce que les décisions difficiles prises par les gestionnaires, les mises à pied, notamment, soient appliquées dans le respect des individus. Le psychologue industriel peut être appelé de façon inopinée à 8 h pour conseiller un gestionnaire dans sa façon d'annoncer un congédiement à 8 h 30. Claude Paquet prend ensuite en charge le malheureux pour entreprendre avec lui une démarche de transition de carrière.

Car il faut le remettre prestement sur le marché du travail, évidemment!

Source : Marché du travail / Programmes de soutien aux employés par Ariane Gagné