

L'aide psychologique low cost pour le personnel des entreprises

Un psy quand je veux, où je veux. La pandémie de coronavirus a créé un nouveau marché pour les hot-lines de soutien aux collaborateurs.

Francesca Sacco HR Today

Il fallait sauter sur l'occasion. L'augmentation des risques psychosociaux au travail représente un nouveau filon qui n'a pas échappé à Instahelp. Vers 2015, cette entreprise autrichienne (*lire ci-contre*) se lance dans le soutien psychologique en ligne, avec pour ambition de «révolutionner notre monde de la consultation et proposer une solution numérique afin de rendre le soutien psychologique accessible au plus grand nombre». La société autrichienne entame à cet effet une collaboration avec la Faculté de psychologie de l'Établissement privé d'enseignement supérieur Sigmund Freud, à Vienne.

Concrètement, Instahelp propose des consultations psychologiques en ligne, par chat, vidéo ou téléphone, par le biais d'une application téléchargeable sur ordinateur, smartphone ou tablette informatique. L'offre cible aussi bien la clientèle privée que les entreprises qui souhaitent proposer une solution de soutien psychologique au personnel.

Arguments persuasifs
Invoquant les listes d'attente interminables chez les psychologues, l'avantage des échanges virtuels



L'offre de consultation psychologique en ligne cible aussi bien la clientèle privée que les entreprises qui souhaitent proposer ce service de soutien à leur personnel. GETTY IMAGES

La société

Au moins trois distinctions pour récompenser son caractère innovant: telle est la moisson récoltée depuis 2017 par la société Instahelp, qui propose un soutien psychologique en ligne disponible dans plusieurs pays, dont la Suisse. Après un HR Innovation Award en 2018, elle a notamment décroché en 2019 deux titres de Born Global Champion et de Startup of the Year, en 2019. Fondée en 2015 à Graz, en Autriche, la société est entièrement possédée par Up to Eleven Digital Solutions GmbH, qui commercialise notamment... des serrures de porte intelligentes. **FSA**

pour limiter la propagation des virus, la hausse des risques psychosociaux au travail et la difficulté de se libérer en pleine journée pour aller consulter un thérapeute, Instahelp se positionne avec des arguments persuasifs sur un marché en plein essor. L'entreprise promet en outre un délai de réponse rapide - quelques minutes pour fixer un premier rendez-vous au plus tard le lendemain - et une disponibilité jour et nuit, toute l'année, à partir de 89 francs seulement par semaine.

Bref, Instahelp introduit le concept low cost dans le monde de la psychologie. Cependant, il n'est pas question de prestations au rabais. Les psychologues «sont choisis avec le plus grand soin», lit-on sur le site de l'entreprise. Ils sont qualifiés, disposent d'une ex-

périence professionnelle d'au moins trois ans en cabinet et ont suivi avec succès une formation supplémentaire de conseil en ligne.

Résultat: en 2020, après le début de la pandémie, Instahelp aurait enregistré une progression de 30% des demandes sur les marchés autrichiens, allemands et français. Difficile d'obtenir des renseignements précis pour la Suisse. Sur la version francophone du site, on trouve les profils de 22 psychologues, mais ces derniers ne sont pas forcément basés en Suisse; il semble même que ce soit plutôt l'exception que la règle. La plateforme serait fonctionnelle dans tout le pays depuis 2018, selon la directrice commerciale Silvia Geier, contactée par e-mail. «Nous avons démarré en 2015 en Autriche avec six psychologues et disposons

maintenant d'une équipe de 200 psychologues dans l'espace DACH (*ndlr: Allemagne, Autriche et Suisse*), en France et au Royaume-Uni», indique-t-elle.

Au cours des dernières années, Instahelp a publié plusieurs offres d'emploi sur internet, dont l'une au printemps 2021, pour recruter des psychologues cliniciens en Suisse romande. «Exploitez votre plaisir à travailler et vos compétences afin de simplifier l'accès au soutien psychologique», disait-elle. L'annonce énumérait ensuite les avantages, comme la «flexibilité du temps de travail et du lieu» qui permet aux psychologues de consulter en dehors des heures conventionnelles, «que ce soit depuis votre ordinateur, votre tablette ou votre smartphone». Pour ce qui est des salaires, il semble qu'ils aient augmenté. Dans une annonce datant d'il y a quelques années, les candidats suisses se voyaient proposer une rémunération de 50 francs ou de 90 francs l'heure, selon le type d'abonnement du client: «light» ou «standard» (soit 40 ou 60 minutes de consultation hebdomadaire, respectivement).

Scepticisme

Inutile de dire que tous les professionnels ne voient pas ce nouveau débouché d'un bon œil. «La richesse de notre travail, c'est la rencontre. Faire ce travail par écrit, je n'y crois pas une seconde. Le problème, c'est que si le contact est superficiel, l'effet aussi est superficiel», déclare ainsi la psychologue Catherine Vasey, fondatrice de la société NoBurnuut à Lausanne.

Plusieurs de ses confrères admettent que les consultations par Zoom ou Skype sont envisageables dans certaines situations. Cependant, il existe déjà des chats et des services gratuits, en particulier La

Main Tendue (le 143) qui fonctionne en permanence pour répondre au besoin d'écoute de la population. Alors pourquoi payer?

Si la personne veut aborder un sujet sérieux, les avis sont pour ainsi dire unanimes: le contact en face-à-face apparaît indispensable. Du reste, Instahelp précise sur son site que «la consultation en ligne n'est pas adaptée si vous vous trouvez en situation de crise ou d'urgence aiguë, ou si vous savez déjà que vous souffrez d'un trouble avéré». Dans ce cas, la société vous assistera «pour trouver un psychologue ou spécialiste à proximité de chez vous». Par ailleurs, il ne vous sera pas possible d'obtenir un diagnostic, «en raison des conditions juridiques» qui encadrent la pratique psychothérapeutique. Instahelp constitue en fin de compte une offre «complémentaire» et «supplémentaire» aux consultations classiques en cabinet privé.

Efficacité à l'étude

L'entreprise n'est d'ailleurs pas seule ni nouvelle sur le marché du conseil psychologique en ligne. Les premières offres commerciales sont apparues en Amérique du Nord et en Grande-Bretagne, il y a plusieurs décennies de cela. Une quantité d'études ont été effectuées en vue de déterminer leur efficacité. Mais l'expression «interventions en ligne» a souvent été utilisée dans ces recherches comme un terme générique, «sans plus de précisions sur la méthode mise en œuvre», selon la Fédération suisse des psychologues (FSP), à Berne. Par conséquent, il est difficile de tirer des conclusions à ce stade, surtout sur tel ou tel service en particulier. De récentes études menées en Suisse ont toutefois pointé les «effets globalement positifs du conseil psychologique en ligne».

Burn-out, bore-out et après?

L'œil du pro

Emilie Moulin
Consultante
chez Scan



Ces trois dernières années, la vie en entreprise s'est vue grandement chamboulée par la crise sanitaire mondiale. L'agilité dans la recherche de solutions s'est imposée pour adapter les modes de travail face aux imprévus. À peine cette crise est-elle surmontée qu'il faut faire face aux suivantes. Bien qu'on doive les subir, elles auront peut-être le mérite de faire évoluer notre vision du travail.

Il n'y a encore pas si longtemps, les objectifs poursuivis par les entreprises étaient de se démarquer

de leurs concurrents et de générer davantage de profits dans un environnement relativement prédictible et stable. L'organisation interne était pensée pour maximiser la rentabilité et rationaliser les coûts en fonction des différents facteurs identifiés pouvant influencer ses résultats. On était également à l'affût des meilleurs outils, pratiques, technologies à mettre en place pour atteindre ces objectifs. Dans cette logique de performance, les conditions de travail pouvaient mettre à mal les ressources humaines en engendrant burn-out, bore-out et autres maux.

Dans un monde plus complexe et plus incertain que jamais, la pandémie a bousculé cette conception du travail. En effet, elle s'est imposée dans l'équation. Les acteurs professionnels ont été ainsi forcés de trouver des solutions

pour poursuivre les activités économiques dans une logique, avant tout, de survie. Les modes de fonctionnement ont dû être revisités et ce qui était alors envisagé dans un avenir plus ou moins proche, pour certaines entreprises, s'est accéléré et généralisé pour faire face (télétravail, réunions virtuelles, etc.). L'ensemble des ressources a été mis sous pression. En plus du travail à délivrer, les collaboratrices et collaborateurs ont été sollicités pour proposer et implémenter des changements de pratiques tout en surmontant les difficultés au fur et à mesure qu'elles se présentaient. Cette situation inédite a déclenché, pour certains, des réflexions plus profondes sur le sens de leur travail et la relation à celui-ci (changement d'activité, diminution du taux d'occupation, etc.).

À l'heure d'une nouvelle crise liée cette fois-ci à la pénurie des ressources énergétiques voire de personnel pour certains domaines, nous allons devoir à nouveau faire preuve d'adaptation, de résilience et d'innovation. Avec le recul, nous pourrions adopter une approche davantage anticipative en impliquant et en accompagnant les acteurs professionnels dans le changement. Face à cet épuisement des ressources, ne serait-ce également pas l'occasion pour les entreprises de réfléchir non seulement à les préserver et à les diversifier, mais à repenser la notion même de travail ainsi que la relation que l'on entretient avec lui aussi bien individuellement que collectivement? Sans quoi, ce sera le black-out.

emilie@scan-competences.ch

EPFL

330

Soit le nombre d'entreprises, de start-up et d'ONG qui vont prendre part au 40^e Forum EPFL du 3 au 7 octobre au SwissTech Convention Center, sur le campus universitaire de Lausanne. C'est la première fois que des ONG sont invitées. Plus grand salon du recrutement d'Europe, l'événement attend quelque 20'000 visiteurs. Ces derniers ont la possibilité de rencontrer les représentants des entreprises et de décrocher des entretiens. Les participants sont aussi invités à prendre part à des ateliers et à assister à des conférences. Le Forum EPFL est mis sur pied par un groupe d'étudiants de la haute école fédérale. **LBU**

Enseignement

L'éducation «source de grande division», déplore l'ONU

Les systèmes éducatifs «ne sont pas à la hauteur», creusant «souvent les inégalités» et devenant une source de «grande division». C'est ce qu'a regretté lundi le secrétaire général de l'ONU, Antonio Guterres, à l'ouverture d'un sommet sur l'éducation, en prélude à l'Assemblée générale annuelle. «Même dans les pays développés, les systèmes éducatifs creusent souvent les inégalités au lieu de les réduire et ce, de génération en génération», a déclaré le responsable. Celui-ci a noté que, dans les pays pauvres, 70% des enfants âgés de 10 ans sont incapables de lire un texte élémentaire.

FBR avec ATS