

Le programme (help) prévention et soutien de l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne : un exemple de prise en charge des risques psychosociaux dans une institution universitaire

Autor(en): **Pichard, Nathalie**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Revue économique et sociale : bulletin de la Société d'Etudes Economiques et Sociales**

Band (Jahr): **62 (2004)**

Heft 2: **Évolution du monde du travail et pathologies émergentes ; Administration et gestion publique (II)**

PDF erstellt am: **24.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-141523>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

LE PROGRAMME (HELP) PRÉVENTION ET SOUTIEN DE L'ÉCOLE POLYTECHNIQUE FÉDÉRALE DE LAUSANNE : UN EXEMPLE DE PRISE EN CHARGE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS UNE INSTITUTION UNIVERSITAIRE

Nathalie PICHARD

Doyenne des ressources académiques

EPFL

Nathalie.pichard@epfl.ch

1. Contexte

Aujourd'hui, près de 10'000 personnes étudient et travaillent sur le site de l'EPFL ; environ 6000 étudiants, dont 1000 doctorants, et plus de 3500 enseignants et collaborateurs scientifiques, administratifs et techniques sont en effet présents sur le campus. L'internationalisation de l'institution se renforce et plus de la moitié des professeurs proviennent désormais de pays étrangers ; on dénombre actuellement plus de 100 nationalités et quelque quarante langues parlées.

Un environnement particulier donc, celui d'une institution universitaire de haut niveau où formation et recherche - étudiants, corps enseignant et chercheurs - cohabitent étroitement, et où le désir d'excellence et de réussite, le dynamisme mais aussi la compétitivité, le stress et un rythme de travail soutenu pour chacun, sous-tendent les activités développées sur le campus et orientent les rapports interpersonnels.

2. Les risques psychosociaux dans une institution universitaire

Plusieurs études¹ ont montré que l'apprentissage du « métier d'étudiant » est un moment parfois difficile pour le jeune adulte, moment de grands changements et de rupture où doit s'apprendre, dans l'anonymat et même la solitude, l'autonomie et l'apprentissage de nouvelles règles. Stress et grande fatigue affectent de nombreux étudiants lors de leur première année d'études, comme le montre l'étude réalisée à l'Université de Genève, facilement transposable à l'EPFL. L'ampleur des

savoirs à acquérir, la crainte de ne pas avoir les compétences exigées, de ne pas avoir fait le bon choix ou de ne pas pouvoir faire face financièrement à la situation ont une influence directe sur la santé physique et mentale de cette population.

La relation « hiérarchique » professeur/étudiant, particulièrement marquée lors de l'évaluation des connaissances, est également une caractéristique du milieu académique, et peut être source de conflits et de difficultés pour les personnes fragilisées par les exigences du système. Le suicide d'un étudiant de l'Ecole polytechnique fédérale de Zurich il y a quelques années, en désaccord avec l'un de ses professeurs, montre quels sont les risques auxquels peuvent être confrontés les membres de la communauté universitaire, et les relations de dépendance qui peuvent exister entre ceux-ci. Cette situation touche particulièrement les doctorants.

S'il est moins aisé de dresser un bilan de la santé physique et mentale des collaborateurs – une centaine de professions sont exercées sur le campus –, les situations suivies par l'assistante sociale à disposition du personnel témoignent d'un environnement perçu comme stressant par certains. Les troubles physiques et psychiques exprimés, tout comme le cadre relationnel de travail – communication difficile entre les personnes, notamment avec la hiérarchie, positionnement à l'intérieur de la structure etc. – diffèrent somme toute peu de situations connues dans tout milieu professionnel.

3. La mise en place du programme HELP

C'est dans ce contexte, stimulant pour les uns, source de difficultés pour d'autres, qu'a été initié, en septembre 2000, sur mandat de la direction de l'EPFL, un projet de mise en réseau et de développement de prestations de soutien, de conseils psychologiques et de médiation à disposition des étudiants et des collaborateurs².

Soucieuse d'offrir un cadre d'études et de travail qui contribue à l'épanouissement individuel, et de favoriser la qualité des relations humaines au sein de l'EPFL, la Direction soutient depuis quatre ans les initiatives concrétisant cette « déclaration d'intention », affirmant par là même son rôle de lieu de formation et d'employeur socialement responsables.

Actuellement, plus de dix unités participent activement au programme (help) prévention et soutien³, et un partenariat a été instauré avec les associations représentant les différents corps de métier présents sur le campus⁴. Cette coordination a permis d'accroître la visibilité des prestations offertes depuis plusieurs années et de mieux répondre encore aux besoins exprimés par les étudiants et collaborateurs.

Les attentes et expériences des responsables des services ont été prises en compte dès le début du projet puisque c'est grâce à un travail d'équipe impliquant tous les « acteurs » en place que

le réseau a été créé. Le programme (help) est aujourd'hui passé du stade de projet à celui de programme, ce réseau se veut également lieu de rencontre, de partage d'expériences et de formation, alimentant et suscitant les réflexions. La mise en place et l'animation de ce groupe, constitué de personnes aux compétences complémentaires et motivées par un même objectif, ont été, et restent, des éléments-clé pour la réussite de ce projet⁵.

4. Les prestations du programme (help)

Ce programme offre un ensemble de prestations en matière de conseil, d'écoute et de soutien psychologique – certaines spécifiquement adaptées aux besoins des étudiants ou des collaborateurs – et développe ses activités prioritairement vers la prévention⁶.

La prévention des risques psychosociaux

Affirmé clairement au sein du logo du programme, l'axe prévention fait partie intégrante de la démarche aux côtés des activités de soutien.

Les actions entreprises visent à sensibiliser à la communication et à l'écoute, à proposer des débats et réflexions sur différents thèmes en lien avec la problématique et à informer largement sur les prestations du réseau.

Des sensibilisations et formations à la communication et à l'écoute sont ainsi proposées, en particulier aux personnes en charge du suivi des étudiants – au sein des facultés et des services centraux -, de la gestion d'une équipe de collaborateurs ainsi qu'aux étudiants impliqués dans la vie associative de l'Ecole et dans des projets permettant l'intégration des nouveaux étudiants.

Le soutien psychologique

Les professionnels impliqués dans la démarche garantissent au requérant la confidentialité, encore renforcée pour certains services dans la mesure où les consultations ont lieu hors de l'EPFL. Par ailleurs, la Direction de l'EPFL, à l'origine de la mise en place du réseau, reçoit un rapport annuel anonyme et n'intervient dans les procédures que sur demande formulée expressément par les unités ou les requérants.

Les étudiants bénéficient de l'accueil mis à disposition par le Service social - toutes les difficultés académiques, personnelles ou économiques sont traitées – ainsi que d'une consultation psychothérapique qui offre un soutien médical momentané et des conseils donnés par deux médecins spécialistes FMH en psychiatrie, soumis au secret médical. Cette consultation de deux demi-journées par semaine est proposée en partenariat avec l'Université de Lausanne.

Les collaborateurs peuvent quant à eux faire appel à leur répondant aux Ressources Humaines – premier interlocuteur de l'employé - ainsi qu'à la Consultation sociale pour le personnel de la Confédération. L'assistante sociale est à disposition pour toute difficulté d'ordre professionnel et privé touchant le collaborateur ou sa famille.

Les autres prestations sont destinées tant aux collaborateurs qu'aux étudiants. Cette prise en charge « double », pour deux populations aux statuts, âges et besoins souvent différents, correspond au contexte universitaire ; l'interdépendance entre les enseignés et les enseignants au sens large du terme, est en effet grande dans ce milieu où l'existence même et les activités de l'institution sont justifiées par la présence d'étudiants en formation.

Les spécialistes de la santé et de la sécurité au travail, les répondants des Urgences, la Déléguée à l'Egalité ou les aumôniers doivent ainsi tenir compte dans leur pratique quotidienne d'un environnement multiple, de plus multiculturel et multilingue.

Deux services nouveaux ont en outre été introduits dès 2001 : un médiateur qui peut intervenir sur demande lors de difficultés relationnelles, qu'il s'agisse de proposer des conseils ou d'entamer un processus de médiation entre deux personnes ou groupe de personnes⁷. Sa mission est prioritairement de contribuer à améliorer les relations dans la communauté EPFL en favorisant les échanges et le dialogue et en offrant un lieu d'écoute.

Une collaboration étroite s'est d'autre part instaurée avec La Main Tendue, un service d'aide par téléphone – le 143 - qui s'adresse à toute personne en difficulté et propose une écoute confidentielle 24h/24 dans le respect de l'anonymat et du non-jugement. Les écoutants bénévoles sont informés des prestations offertes à l'intérieur de l'EPFL et peuvent si nécessaire diriger les personnes vers celles-ci. Ce partenariat permet de mettre à disposition une permanence offrant une écoute et un soutien jour et nuit, et tous les jours de l'année.

Enfin, un numéro de téléphone interne, géré par les standardistes du central téléphonique, renseigne et oriente toute personne qui souhaite être informée des possibilités offertes par le programme (help).

5. La communication au sein de l'institution

La communication faite autour du projet fait l'objet d'une attention particulière, tant il est important de respecter l'équilibre entre « trop communiquer », ce qui pourrait susciter des besoins qui dépassent les responsabilités et les ressources de l'EPFL, et le « pas assez communiquer », ce qui rendrait la structure peu efficace.

Dans cette optique, l'information sur les prestations est transmise sous un angle positif,

l'accent étant mis sur les solutions trouvées aux problématiques liées aux risques psycho-sociaux et sur la dimension prévention.

Plusieurs vecteurs sont utilisés : distribution de dépliant auprès des étudiants et collaborateurs, séances d'information – les nouveaux collaborateurs sont systématiquement informés lors d'une séance d'accueil -, articles dans le journal interne, site web. Ce dernier est largement consulté puisque 90% des collaborateurs contactant la consultation sociale disent avoir visité le site avant de prendre rendez-vous.

Ces efforts de communication sont à poursuivre constamment, tout comme la sensibilisation de tous aux risques psycho-sociaux. Donner les outils nécessaires pour les prévenir est également une mission du programme (help) qui se doit d'être flexible et en constante évolution.

NOTES

- 1 Voir par exemple : H. Atzamba, C. Petroff-Bartholdi, Etudiants 2001. Condensé des résultats, Université de Genève, juin 2003 ; L. Michel et al., A Four session format to work with University Students : the brief psychodynamic Investigation, in Journal of college student psychotherapy, vol. 18(2) 2003, 3-14
- 2 Le projet a démarré en septembre 2000 sur mandat de la Direction de l'EPFL à la Vice-présidence pour la formation – Ressources académiques. Une demande faite par Mme Ruth Dreifuss, alors autorité de tutelle des EPF, est à l'origine de cette initiative dont le but principal était de renforcer les prestations en matière de soutien psychologique et de médiation (ou d'ombudsman selon la demande). Le suicide d'un étudiant de l'EPFZ (voir supra) avait suscité cette demande.
- 3 Font actuellement partie du réseau (help): Ressources Humaines (R. Bugnion, C. Cardoso et chefs de personnel), Sécurité, Hygiène, Environnement (J.-M. Poffet, D. Bilat), Immobilier et Infrastructure (téléphonistes, H. Colomb), Service social, orientation et conseil, mobilité (C. Vinckenbosch, A. Jaccard), Consultation psychothérapique (Dr. Luc Michel, Dr P. Ruffieux), Déléguée à l'Egalité (F. Moser), Médiateur (A. Grosvernier), Consultation pour le personnel de la Confédération (A. Ferrot, V. Daenzer), La Main Tendue (M. Milton et 45 écoutants bénévoles), Fondation pour la Promotion de l'Ecoute (M. Milton), Aumônerie (L. Lavanchy et J.-D. Loye). La coordination de (help) a été confiée par la Direction de l'EPFL à N. Pichard, Doyenne des ressources académiques (secrétariat J. de Chambrier ; initialement H. Moriggi). L'implication de S. Killias, secrétaire générale, a été déterminante lors du lancement du projet.
- 4 Association générale des étudiants, Association pour le personnel de la Confédération, Association du corps intermédiaire, Associations des professeurs.
- 5 Un accompagnement spécifique a été fait sur proposition et par la Fondation pour la Promotion de l'Ecoute (M. Milton) afin de favoriser ce travail en équipe. Le groupe de travail à l'origine de la mise en place et du développement du réseau est constitué de : C. Cardoso, J. de Chambrier, V. Daenzer, A. Ferrot, A. Grosvernier, A. Jaccard, M. Milton, F. Moser, N. Pichard, J.-M. Poffet, C. Vinckenbosch.
- 6 Pour une description des prestations, voir www.help.epfl.ch
- 7 Pour une définition de la médiation pratiquée à l'EPFL, voir S. Killias, A. Grosvernier, Processus et principes de la médiation, décembre 2002, accessible à l'adresse help.epfl.ch et A. Grosvernier, Pour des institutions à visage humain, Polyrama, no 117, décembre 2002

