



SPÉCIAL MANAGEMENT

INITIATIVE // Le leader du travail temporaire a déployé un dispositif de soutien pour ses 8.000 salariés et 120.000 intérimaires.

Adecco, en ligne directe avec des psychologues

Léa Delpont

Au réfectoire, à la machine à café, à l'infirmerie, dans les couloirs et les agences Adecco Group, des petites affiches ont fait leur apparition depuis juillet 2017. Elles font la promotion d'un numéro de téléphone gratuit à la disposition des salariés et des intérimaires, pour contacter un psychologue en cas de difficulté. Au bout de la ligne, des professionnels du cabinet Stimulus, choisi « parce qu'il proposait un soutien pour des situations douloureuses aussi bien à titre professionnel et personnel », explique Christine Croibier, directrice des ressources humaines de la section AGF, qui regroupe les fonctions support du groupe.

C'est elle qui avait lancé un premier dispositif d'écoute psychologique en 2012 dans la branche Adecco

Medical, pour des intérimaires soignants en détresse face à des décès ou des réactions violentes de familles et de patients. L'initiative avait été reprise dans d'autres services du géant du travail temporaire, avant qu'il décide l'année dernière de la généraliser aux 15 business units (8.000 salariés) et 120.000 intérimaires placés chaque semaine chez les clients.

Echanges confidentiels

Stimulus reçoit en moyenne 70 appels par trimestre, dont la moitié d'intérimaires. Il existe aussi une ligne chat, très peu utilisée. L'échange avec les psychologues est entièrement confidentiel. « Il permet un premier niveau de décharge émotionnelle face à une situation génératrice de stress », souligne



Reproduction et Diffusion soumises à autorisation

2018.06.20



Décès, maladie, divorce, conflit avec des collègues et supérieurs, les motifs sont variés, tantôt personnels, tantôt professionnels. Photo Caroline Bazin/la 25^e image

Christine Croibier. Le premier appel peut être suivi de plusieurs entretiens avec le médecin. Décès, maladie, divorce, conflit avec des collègues et supérieurs, les motifs sont variés, tantôt personnels, tantôt professionnels. Mais Christine Croibier a aussi fait intervenir Stimulus au siège à la suite du décès accidentel d'un collaborateur, qui a choqué toute une équipe. « Une psychologue a passé la journée avec nous, en cellule de soutien collective le matin, puis séances individuelles l'après-midi. »

Le groupe ne souhaite pas voir les sollicitations exploser, ce serait inquiétant pour l'entreprise ! En moyenne, la volumétrie d'appels des clients de Stimulus, expert de la santé psychologique au travail, s'échelonne entre 1 % et 3 % de la masse salariale. « L'important, c'est

« Nos managers doivent être inspirants, facilitants, exigeants et développants. »

DRH
Stimulus

que les gens sachent que le programme existe, qu'il est gratuit et anonyme », insiste Christine Croibier. C'est un service conçu pour être « facile à utiliser quand on est démuni » : pas besoin de chercher par soi-même un professionnel, de dévoiler ses problèmes en deman-

dant des adresses autour de soi, de se déplacer dans un cabinet, autant de démarches qui peuvent décourager. Pour Cathy Mathieu, chez Stimulus à Lyon, « les gens commentent à y penser quand ils vont mal, mais pas assez pour solliciter un conseil, pour eux-mêmes ou pour aider quelqu'un ». Le dispositif s'intègre « dans une forte culture managériale au sein d'Adecco », ajoute sa DRH. « Nos managers doivent être inspirants, facilitants, exigeants et développants. » C'est dans ce dernier rôle qu'ils ont une mission de détection des signaux d'alerte, avec des temps d'écoute, des rituels de questions sur le bien-être des salariés. Une ligne managériale leur est dédiée chez Stimulus, pour les conseiller dans leur gestion de salariés en difficulté ou en conflit. ■