Gestion de la santé en entreprise **GESTION DU STRESS DANS LES SOINS**

«**JOB STRESS ANALYSIS**» : LE MODULE SPÉCIALEMENT CONÇU POUR LES SOINS DE LONGUE DURÉE ET LES SOINS À DOMICILE APPLIQUÉ À LA RIGAHAUS À COIRE

L'outil «**Job Stress Analysis**» permet d'enquêter sur le stress au sein d'une entreprise. Depuis deux ans, il existe un module supplémentaire pour les soins de longue durée, c'est-à-dire les maisons de retraite ou de soins et les prestataires de soins à domicile. Le home «Rigahaus» à Coire en a fait usage, avec le soutien de la consultante externe accréditée Manuela Widera.

Texte: Jelena Martinelli

La maison de retraite «Rigahaus» à Coire emploie près de 110 collaboratrices et collaborateurs de secteurs d'activité différents, tels que le ménage, l'hôtellerie ou l'administration et, bien entendu, les soins. En 2019, l'institution a entamé les démarches pour la labellisation «**Friendly Work Space**». La première étape a consisté en un sondage des contraintes et des ressources de l'ensemble du personnel à l'aide de l'outil «**Job Stress Analysis**». Il n'existait alors pas encore de module spécial pour les métiers des soins. Cela a représenté un défi pour la «Rigahaus»: «Les contraintes diffèrent selon l'activité», explique Sandro Ursch, directeur de la «Rigahaus». «À l'instar d'un magasinier qui sentira probablement des tensions dans le dos, dans le domaine des soins de longue durée également, les contraintes peuvent être de nature physique à cause de la manutention des patientes et des patients. Les soignantes et les soignants sont également soumis à des contraintes psychiques.» Lors du deuxième sondage des employé-e-s de la «Rigahaus», il fut ainsi heureux d'apprendre que le module «**Job Stress Analysis**» pour les soins de longue durée était disponible. «Nous pouvions ainsi nous faire une meilleure idée de l'état de santé de cette catégorie professionnelle.»

La «Rigahaus» poursuit un objectif à long terme avec le sondage du personnel et le label «**Friendly Work Space**»: l'organisation souhaite être mieux préparée à la pénurie de personnel. «Celle-ci est particulièrement marquée dans les institutions de soins et les soins de longue

durée», indique Sandro Ursch. Les mesures nécessaires à l'obtention du label «**Friendly Work Space**» ont pour but de rendre les conditions de travail plus attractives et de promouvoir la santé des collaboratrices et des collaborateurs. «Si l'on ne fait que parler de l'importance des collaboratrices et des collaborateurs sans jamais rien entreprendre, ce n'est pas crédible.»

14 échelles supplémentaires pour la catégorie professionnelle des soignant-e-s

Manuela Widera accompagne la «Rigahaus» depuis le début du projet, en tant que conseillère accréditée par **Promotion Santé Suisse**. Elle explique comment le module spécial pour les soins de longue durée fonctionne: «La **Job Stress Analysis** se base sur des échelles», dit-elle. «Pour les soins de longue durée, 14 échelles supplémentaires ont été développées en complément au module de base, pour couvrir les thématiques du personnel soignant. Elles abordent notamment la collaboration avec les patientes et les patients et leurs proches, les situations difficiles avec les résidentes et les résidents ou la planification des horaires.»

Alors que les employé-e-s hors soins procèdent à une auto-évaluation à l'aide des échelles du module de base, les soignantes et les soignants utilisent la version ajoutée. Les résultats peuvent ensuite être filtrés selon différents



critères: «Nous pouvons étudier individuellement des catégories professionnelles – par exemple les soins, le ménage ou l'administration – ou trier les données par groupe d'âge ou niveau de fonction,» indique Manuela Widera. On obtient ainsi une image différenciée de l'ensemble de l'organisation et les mesures GSE peuvent être mieux ciblées.

Les ateliers participatifs comme moteur du développement

La «Rigahaus» se trouve actuellement dans la troisième volée de sondage avec la **Job Stress Analysis**. Les résultats seront ensuite communiqués et des groupes de travail formés, afin d'élaborer des propositions d'amélioration lors d'ateliers participatifs. Les collaboratrices et les collaborateurs y ont la tâche d'apporter des idées et de concevoir, pendant que Manuela Widera gère le processus.

La mise en œuvre de mesures s'opère à différents niveaux. Certains aspects peuvent être pris en charge directement par les employé-e-s, d'autres non – par exemple lorsqu'ils touchent aux processus ou aux structures. «C'est alors de la responsabilité des cadres ou de la direction», indique Sandro Ursch. Lors du dernier sondage, le thème des troubles du sommeil est notamment ressorti – une collaboratrice a ensuite proposé de la méditation sonore à ces collègues. Le remaniement de la conception des plannings proposé par les employé-e-s a cependant été géré par l'équipe des cadres: une telle problématique dépasserait la disponibilité et les compétences des collaboratrices et des collaborateurs.

Il est important pour Sandro Ursch que les sondages donnent la parole aux collaboratrices et aux collaborateurs et qu'elles/ils sentent qu'elles/ils «peuvent vraiment faire une différence», explique le directeur. Il poursuit: «Le bon côté du sondage, lorsqu'on le mène régulièrement, est qu'il permet de vérifier si les mesures ont eu un effet.» Manuela Widera

confirme que la **«Job Stress Analysis»** fait particulièrement sens lorsqu'elle est suivie de mesures. «Le sondage permet simplement de savoir comment vont les gens. Ce sont les mesures qui font ensuite la différence.»

Une planification soignée et une communication transparente

Avant de commencer, une bonne planification est essentielle, indique Manuela Widera. Il s'agit notamment d'impliquer les différentes parties prenantes en amont. Leur adhésion est particulièrement importante si, en plus de la **Job Stress Analysis**, l'objectif poursuivi est la mise en place systématique d'une gestion de la **santé en entreprise**. À la «Rigahaus», la direction, les cadres ainsi que le conseil de fondation, en tant qu'organe suprême, ont été impliqués et ont confirmé leur engagement par un «oui» pour le sondage et la mise en place d'une GSE systématique. «Nous informons sur les avancements à chaque séance du conseil», indique Sandro Ursch. Cela est important non seulement parce que le projet nécessite des ressources, mais également parce que des sujets controversés peuvent surgir. «Il faut les tolérer et les discuter en continu et à tous les niveaux», selon le directeur. Un communication transparente des résultats après chaque sondage est ainsi la base pour toute étape subséquente, confirme Manuela Widera.

Bien que les questions de la **«Job Stress Analysis»** soient généralement bien comprises, elles peuvent représenter un défi pour certaines collaboratrices et certains collaborateurs, remarque Manuela Widera. «Cela concerne surtout les catégories professionnelles dont les métiers requièrent peu ou pas d'écrit. Par exemple les aides en cuisine.» Il est important de ne pas oublier ces employé-e-s et de leur offrir un soutien. Il n'existe cependant pas de barrières linguistiques: «le sondage existe en neuf langues, afin d'inclure tout le monde.»



Label «Friendly Work Space»

Le label «**Friendly Work Space**» définit les standards de qualité pour la mise en œuvre systématique d'une gestion de la **santé en entreprise** (GSE), telle que préconisée par le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) et l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). La certification est portée par **Promotion Santé** Suisse, une fondation soutenue par les cantons et les assurances et qui dispose d'un mandat légal.



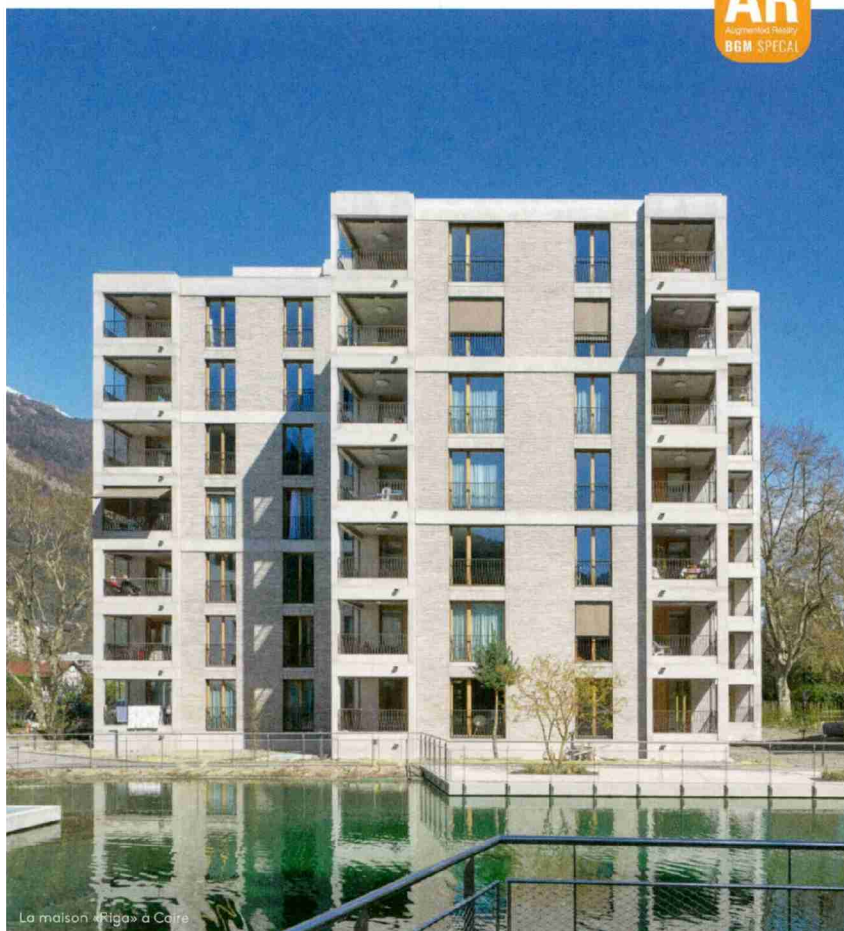
<https://friendlyworkspace.ch/fr/le-label>

Job Stress Analysis

La «**Job Stress Analysis**» de **Promotion Santé** Suisse donne aux organisations un aperçu détaillé des problématiques de stress. Des indications sur les ressources, les contraintes et le bien-être sont présentées au niveau des équipes, des services ou de l'organisation. Des mesures ciblées peuvent être déduites des analyses et ce, indépendamment de la mise en place d'une gestion de la **santé en entreprise** (GSE) systématique, telle qu'elle peut être certifiée par le label «**Friendly Work Space**».



<https://friendlyworkspace.ch/fr/bgm-services/job-stress-analysis>



La maison «Rigo» à Coire