

Feuille d'information 29

Companion – La santé psychique des jeunes dans le contexte de l'entreprise

Résultats de la phase pilote II

Companion s'appelle maintenant
Friendly Work Space Apprentice

Résumé

Promotion Santé Suisse et ses partenaires ont développé et testé l'offre Companion, dont l'objectif est de renforcer santé psychique/happiness chez les jeunes dans le contexte de l'entreprise. La présente feuille d'information décrit les offres que sont l'**appli Companion**, ainsi que le **site web et les cours Companion**, proposées durant la phase pilote II (2015–2016). Les résultats de la phase pilote I (2013–2014) ont été présentés précédemment, dans la feuille d'information 6 «Companion – La santé psychique des jeunes dans l'entreprise, résultats du projet pilote» [1].

1 Situation initiale

Différents programmes de promotion de la santé sont d'ores et déjà bien établis dans le setting de l'entreprise en Suisse. Toutefois, la plupart d'entre eux couvrent toutes les phases de la vie et ne sont pas adaptés à des groupes cibles définis. Pour les jeunes en particulier, il n'existait jusqu'ici aucun programme spécifique de gestion de la santé en entreprise (GSE).

Or, il suffit de jeter un coup d'œil aux chiffres relatifs à la santé psychique des jeunes pour comprendre que cette phase de la vie est capitale pour d'éventuels programmes de promotion de la santé:

- 10 à 20% des jeunes souffrent d'une maladie psychique [2]
- la médiane du diagnostic des maladies psychiques s'élève à 14 ans [3]
- par rapport à d'autres groupes d'âge, les actifs de 15 à 24 ans sont plus souvent stressés que la moyenne [4]

Compte tenu de ces observations, Promotion Santé Suisse a réalisé avec ses partenaires le projet Companion, dont l'objectif est de renforcer santé psychique/happiness chez les jeunes dans le contexte de l'entreprise.

Table des matières

1 Situation initiale	1
1.1 Santé psychique	2
1.2 Accent mis sur les jeunes	2
2 Le modèle-cadre Companion	2
3 Appli Companion	4
4 Site web et cours Companion	6
4.1 Le site web companion-web.ch	6
4.2 Les cours	6
5 Conclusions	7
5.1 Appli Companion	7
5.2 Site web et cours Companion	7
6 Etapes suivantes	7
6.1 Appli Companion	7
6.2 Site web et cours Companion	7
7 Bibliographie	8

1.1 Santé psychique

Selon l'Organisation mondiale de la Santé [5], la santé psychique est le résultat d'interactions dynamiques complexes entre des facteurs biologiques, psychologiques et sociaux. Parallèlement au bien-être personnel, à la satisfaction, à la confiance en soi et à la faculté de nouer des relations, elle englobe aussi la capacité à affronter le quotidien, à accomplir un travail et à apporter une contribution à la société.

1.2 Accent mis sur les jeunes

Qu'entend Companion par «santé psychique» des jeunes?

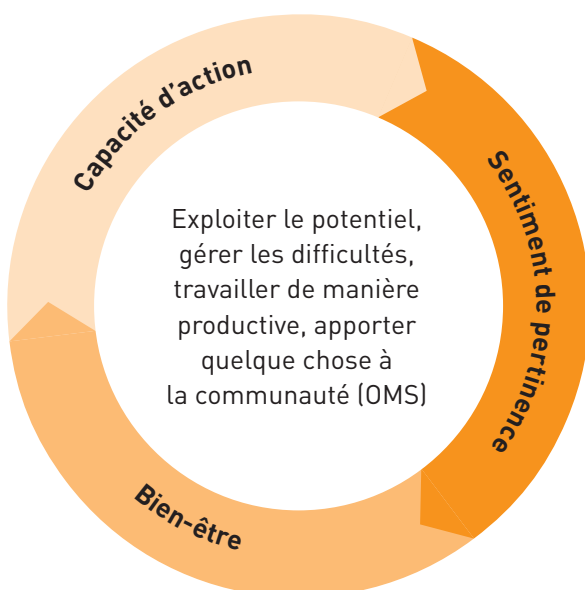
Antonovsky [6] atteste que les personnes dont le sentiment de cohérence est fort ont une résistance élevée au stress. Le concept de sentiment de cohérence revêt pour lui les aspects suivants:

- la pertinence (les tâches dans la vie ont un sens),
- la gestion (les tâches sont surmontables),
- la compréhension (les événements de la vie sont structurés).

En nous appuyant sur les principes de l'OMS [5] et sur le concept de sentiment de cohérence d'Antonovsky [6], nous pouvons esquisser la présentation suivante:

GRAPHIQUE 1

La santé psychique des jeunes



Capacité d'action

Les apprenant(e)s

- savent se fixer des objectifs et s'y tenir,
- savent adapter ces objectifs le cas échéant,
- savent coordonner les processus psychiques et physiques.

Sentiment de pertinence

Les apprenant(e)s

- comprennent le monde du travail dans lequel ils évoluent,
- ont les moyens de faire face à ses exigences,
- y trouvent un sens.

Bien-être

Les apprenant(e)s

- sont satisfait(e)s, ont une opinion positive de leur vie professionnelle,
- se sentent en forme et actifs/actives physiquement et psychiquement.

Pour que les interventions dans le domaine de la GSE fassent mouche auprès des jeunes, il faut tenir compte des tâches de développement de cette période de la vie et adapter les interventions en fonction de celles-ci.

Ces tâches de développement incluent notamment le détachement de la famille pour acquérir son autonomie [7]. Dans le même temps, l'établissement de relations, tant avec les pairs qu'avec les partenaires, gagne en importance. Les amitiés et l'acceptation par un groupe de pairs sont essentielles pour les jeunes. Le développement de l'identité [8], c'est-à-dire le processus actif de réflexion sur la réalité intérieure et extérieure, constitue une autre tâche de développement.

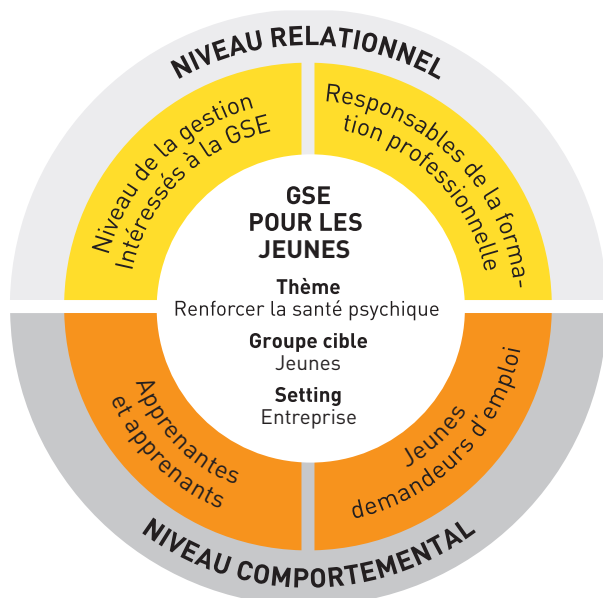
2 Le modèle-cadre Companion

Le modèle-cadre du projet établit une distinction entre les mesures axées sur l'aspect relationnel et celles axées sur l'aspect comportemental (voir graphique 2).

Au niveau comportemental, les jeunes ont été abordés directement au moyen de l'**appli Companion**. Il s'agissait de renforcer les ressources internes et,

GRAPHIQUE 2

Modèle-cadre Companion



dans la mesure du possible, externes (p.ex. soutien par des pairs/jeunes du même âge). Là aussi, on s'est intéressé à deux groupes cibles différents :

- jeunes en apprentissage,
- jeunes en recherche d'emploi dans un centre de transition professionnelle.

Au niveau relationnel, les mesures **site web et cours Companion** ont été mises en œuvre avec les objectifs et groupes cibles suivants :

- fournir aux responsables de la formation professionnelle un guide d'action pour gérer la promotion de la santé chez les jeunes en termes de santé psychique,
- sensibiliser les spécialistes de la GSE à la situation des jeunes dans le contexte de l'entreprise et définir des normes possibles en matière de GSE pour les jeunes.

GRAPHIQUE 3

Companion

Promotion de la santé en entreprise pour les jeunes

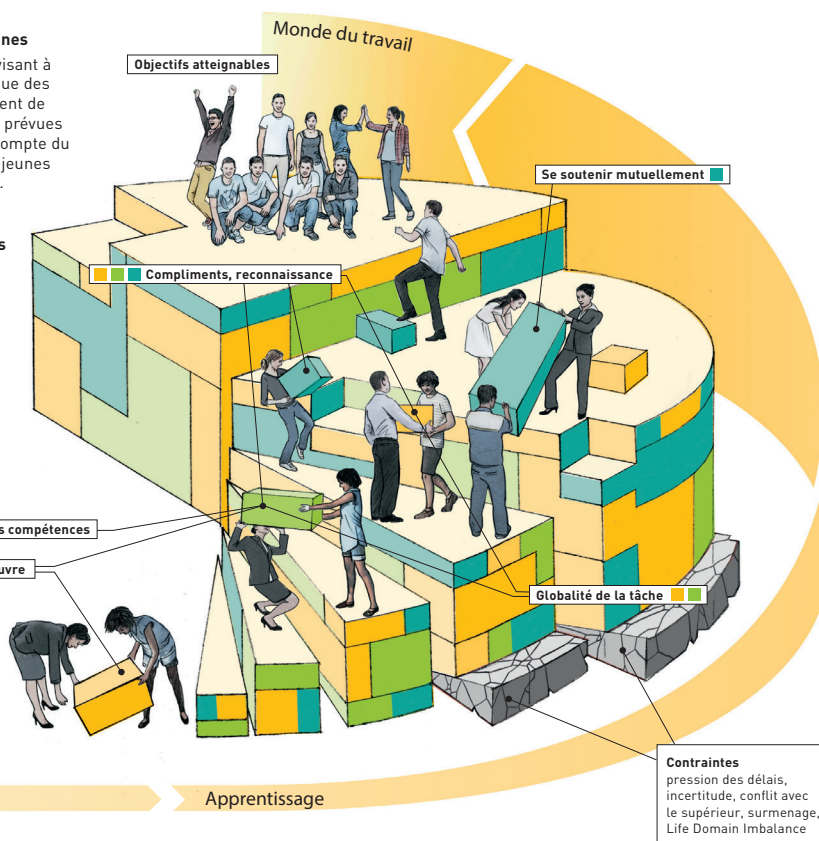
Companion est un projet visant à renforcer la santé psychique des jeunes dans l'environnement de l'entreprise. Les mesures prévues par Companion tiennent compte du groupe-cible que sont les jeunes grâce à différents niveaux.

Renforcer les ressources

- Ce que les cadres peuvent faire
- Ce que les responsables de la formation professionnelle peuvent faire
- Ce que les jeunes peuvent faire

■ Développement des compétences

■ Marge de manœuvre



MESURES COMPANION



Sensibilisation de l'encadrement et des responsables GSE



Web Companion

Informations et cours pour les responsables de la formation professionnelle



App Companion

Informations, fonction de mise en réseau et de soutien pour les apprenants et apprenantes

TABLEAU 1

Éléments clés des deux mesures Companion évaluées

	Appli Companion	Site web et cours Companion
Groupe cible	Apprenant(e)s et jeunes en recherche d'emploi dans un centre de transition professionnelle	Responsables de la formation professionnelle et spécialistes de la GSE
Type de mesure	Application pour smartphone	Site web companion-web.ch et offre de cours
Offres	– Système de mentoring virtuel* – Groupes virtuels, chats* – Tests personnels et liens d'information – «Coin soucis» (conseil de spécialistes, information sur les offres de conseil) – «Lifecycle» (messages tels qu'informations sur l'entreprise ou dictons du jour) – Possibilité de saisir l'humeur du moment	– Aides pratiques, informations et faits sur le thème de la conduite d'apprenant(e)s, les particularités de l'adolescence, les notions de tâches et stress ainsi que de motivation et performance – Quatre cours d'une demi-journée sur les quatre thèmes cités

* échange au sein de l'organisation

La phase pilote II a fait l'objet d'une évaluation. L'institut externe Landert Brägger Partner a été chargé de procéder à l'évaluation et d'estimer l'efficacité de l'offre au regard des objectifs du projet. Promotion Santé Suisse a récapitulé les résultats de l'évaluation dans les tableaux 2 et 3.

3 Appli Companion

L'appli Companion a été développée dans le cadre d'un projet CTI par les partenaires suivants: Promotion Santé Suisse, la Haute école de Zurich pour les sciences appliquées (Département de psychologie appliquée) et la Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse (Institut pour l'informatique de gestion).

L'appli s'utilise sur un smartphone ou sur un ordinateur. Les jeunes créent un profil qui leur permet d'échanger avec leurs collègues de l'entreprise ou de former des groupes virtuels, indépendamment du lieu et de l'heure. Ils ont en outre la possibilité d'effectuer des autotests (test de stress, de personnalité, de résolution des conflits, d'addiction, etc.). Sous la rubrique «Coin soucis», ils peuvent recevoir des conseils dispensés par des professionnels. Enfin, en cliquant sur les liens insérés, ils obtiennent des informations sur diverses thématiques.

De leur côté, les responsables de la formation professionnelle et les spécialistes de la GSE ont la possibilité d'activer une fonction «Lifecycle» qui leur permet d'envoyer aux jeunes des informations et

des nouvelles sur l'entreprise et sur la formation ou encore des communications générales en fonction de leur année d'apprentissage.

L'élément central de cette appli est un système de mentoring virtuel (parrain/marraine) dans le cadre duquel des apprenant(e)s expérimentés apportent leur soutien à des collègues inexpérimentés. Les apprenant(e)s de dernière année partagent ainsi leurs connaissances relatives à l'entreprise, la profession, les cours et les relations sociales avec les apprenant(e)s des premières années, afin de les soutenir dans leur développement tant personnel que professionnel. Cette entraide favorise une culture positive entre collègues du même âge et renforce les ressources des apprenant(e)s.

Enfin, l'appli attire l'attention des jeunes sur le thème santé psychique/happiness. Pour concevoir une intervention favorable à la santé, il convient d'intégrer les points suivants [9]:

Implication du groupe de pairs: le principal groupe de référence des jeunes est le groupe de pairs. Ce groupe de collègues du même âge sert de modèle à un/une jeune pour définir son propre rôle; il représente la norme à suivre en termes d'attitude et de comportement à cet âge de la vie. Les mesures de promotion de la santé devraient donc inclure tout le groupe de pairs de l'entreprise de manière à ce qu'elles soient transmises de pair en pair.

Culture de pairs positive: le groupe de pairs représente un espace d'apprentissage commun, dans lequel l'entraide mutuelle est de mise. Cet espace permet l'épanouissement de quatre qualités essen-

tielles – appartenance, aptitude, indépendance et générosité [10] – qui favorisent un solide développement et augmentent la résilience face aux situations et événements difficiles.

Empowerment: cette notion – qui peut se définir comme l'application de stratégies visant à accroître l'autonomie individuelle, la responsabilité individuelle et l'autodétermination se révèle cruciale pour les jeunes dans la recherche de leur identité. Au travers d'une participation personnelle active, ces derniers découvrent leurs aptitudes et acquièrent une bonne estime d'eux-mêmes.

Médias numériques: smartphones, tablettes et ordinateurs jouent un rôle central dans la vie des jeunes. En Suisse, 99 % d'entre eux possèdent un téléphone mobile – un smartphone presque exclusivement – qu'ils utilisent quotidiennement pour la plupart. En semaine, les jeunes surfent en moyenne 2 heures 30 par jour, le week-end 3 heures 40 [11]. Les offres de conseil en ligne sont également très populaires auprès de ce groupe d'âge. Cela suggère que les nouveaux médias peuvent servir de voies d'accès aux offres de promotion de la santé destinées aux jeunes.

TABLEAU 2

Objectifs et réalisation des objectifs de l'appli Companion

Objectifs du projet Appli Companion	Réalisation des objectifs: estimation de Promotion Santé Suisse
Les jeunes connaissent les offres de soutien existant dans l'entreprise.	Tous les jeunes interrogés savent à qui s'adresser en cas de problèmes. La plupart considèrent le contexte de l'entreprise comme un soutien. 1 personne sur les 19 ayant pris part aux entretiens qualitatifs s'est adressée au service social interne pour obtenir de l'aide après la séance d'information sur le lancement de Companion. Par extrapolation, on peut en conclure que 5 jeunes sur 100 ont ainsi pu trouver de l'aide auprès d'un professionnel.
Les jeunes connaissent l'appli Companion.	L'appli Companion est connue des jeunes, qui ont toutefois tendance à oublier son existence. En moyenne les apprenant(e)s s'y sont connectés deux à quatre fois entre septembre 2015 et juin 2016. L'appli basée sur le web ne correspond pas au standard d'une appli usuelle d'aujourd'hui. Les apprenant(e)s doivent se connecter en saisissant e-mail et mot de passe, et les informations ne peuvent pas être envoyées sous forme de notifications push. Cet aspect sera modifié à la prochaine étape du projet. L'appli favorise les échanges entre les jeunes. Grâce à elle également, ces derniers ont la possibilité de demander de l'aide très facilement, ce qui est important. Bien que Promotion Santé Suisse n'ait pas défini de chiffres minimaux relatifs à l'utilisation, ceux-ci sont inférieurs aux attentes des participants.
Les jeunes estiment l'appli Companion utile.	La majorité des jeunes jugent l'appli ou certaines de ses fonctionnalités utiles, même s'ils n'en ont personnellement aucun besoin. Environ la moitié l'utilisent de temps à autre; certains s'en servent dans un but précis, d'autres ne s'en servent pas du tout. Les jeunes préfèrent régler les questions et problèmes professionnels par contact direct, et Companion privilégie aussi ce contact direct. L'appli constitue un canal supplémentaire et un accès numérique à la thématique de la santé psychique puisque les jeunes utilisent les médias numériques de manière intensive au quotidien. Elle peut aussi être intéressante pour les apprenant(e)s qui n'ont pas de personne de confiance à laquelle s'adresser.
L'appli favorise les échanges entre les apprenant(e)s.	Certes, l'appli est en concurrence avec WhatsApp et d'autres réseaux sociaux bien établis, en particulier pour le chat. Durant la phase pilote II, on a recensé en moyenne 40 logins par mois. L'appli Companion présente les avantages suivants: la communication entre l'entreprise formatrice et l'apprenant(e) peut être établie sans accès aux offres utilisées à titre privé, et il n'est pas possible d'afficher des photos comme sur WhatsApp. La sécurité des données revêt une haute priorité. Le serveur et toutes les données qui y sont stockées restent en Suisse.

4 Site web et cours Companion

Le site web et les cours Companion ont été conçus pour les responsables de la formation professionnelle et les formateurs/trices. Ces derniers sont fréquemment en contact avec les jeunes et ont par conséquent une grande influence sur leur santé psychique.

4.1 Le site web companion-web.ch

Le site web companion-web.ch destiné aux responsables de la formation professionnelle, aux professionnels de la GSE et aux personnes intéressées est librement accessible et disponible en français, en allemand et en italien. Il a été conçu en collaboration avec des partenaires (voir dernière page, partenaires de développement) et s'appuie sur le feed-back des responsables de la formation professionnelle et d'autres spécialistes. Le site web vise à transmettre des informations sur des thèmes de santé, prioritairement de santé psychique, importants pour les apprenant(e)s.

Il propose en outre des outils concrets (listes de contrôle, exemples de bonnes pratiques).

Les quatre thèmes traités sont:

- la conduite d'apprenant(e)s
- les spécificités de l'adolescence
- les tâches et le stress
- la motivation et la performance

4.2 Les cours

Quatre cours ont été élaborés sur la base des contenus du site web. Ils s'adressent aux responsables de la formation professionnelle et aux personnes intéressées. Les participants obtiennent des informations, peuvent appliquer leurs connaissances à des exemples concrets et échanger leurs expériences. L'objectif est de leur fournir des informations sur les différents thèmes de manière à ce qu'ils puissent les intégrer au quotidien dans leur collaboration avec les jeunes.

TABLEAU 3

Objectifs et réalisation des objectifs du site web et des cours Companion

Objectifs du projet Site web et cours Companion	Réalisation des objectifs: estimation de Promotion Santé Suisse
Sensibiliser les formateurs/trices à la problématique de la santé psychique des jeunes.	Durant la phase pilote II, on a recensé 1900 visites sur le site companion-web.ch, dont 960 assez poussées, et ce sans que le site fasse l'objet de publicité. Au total, 24 responsables de la formation ont participé au moins à un cours Companion. Les formateurs/trices les moins expérimentés y obtiennent des connaissances élémentaires et profitent davantage des cours. Les formateurs/trices expérimentés apprécient le rafraîchissement des connaissances et l'échange avec les collègues; ils auraient d'ailleurs aimé avoir plus de temps pour le faire.
Fournir aux formateurs/trices des connaissances sur la conduite des jeunes et sur la manière de les aider.	Ce sont surtout les formateurs/trices les moins expérimentés qui améliorent leurs connaissances pratiques et profitent de conseils relatifs à la conduite des jeunes. Les formateurs/trices expérimentés, eux, sont confortés dans leur pratique.
Faire en sorte que les formateurs/trices appliquent les connaissances acquises.	Les formateurs/trices moins expérimentés, en particulier, appliquent les recommandations dispensées en cours. Promotion Santé Suisse a entendu le souhait des responsables de la formation, qui aimeraient disposer d'une plateforme d'échanges propre – à l'image de la plateforme pour les jeunes – dans laquelle ils trouveraient des informations sur la manière d'apporter un soutien aux apprenant(e)s.

5 Conclusions

La phase pilote II a révélé que Companion représente une solution appropriée pour atteindre les jeunes dans le contexte de l'entreprise et les sensibiliser aux thèmes santé psychique/happiness. Tant les jeunes que les formateurs/trices y sont confrontés de plus en plus souvent dans le contexte professionnel.

5.1 Appli Companion

Les apprenant(e)s considèrent avant tout l'appli Companion comme une possibilité de trouver du soutien en cas de souci. Ils constatent qu'ils disposent de ressources secourables, qu'il s'agisse du groupe de pairs, des mentors, des responsables de la formation ou du service social. Les apprenant(e)s utilisent l'appli de manière ponctuelle plutôt. Pour éviter que cette dernière tombe dans l'oubli au moment où ils en ont besoin, il convient de leur rappeler régulièrement l'existence de l'appli et les fonctions qu'elle propose.

5.2 Site web et cours Companion

Au travers du site companion-web.ch et de l'offre de cours, les responsables de la formation sont rendus attentifs à la nécessité de soutenir les jeunes. Le site web a été conçu en collaboration avec des formateurs/trices et d'autres experts. Les cours et leur contenu profitent principalement aux formateurs/trices peu expérimentés, mais les formateurs/trices expérimentés apprécient de rafraîchir leurs connaissances et de pouvoir échanger avec d'autres. Les différents groupes cibles pourraient tirer un meilleur profit d'une offre de cours distincte.

6 Etapes suivantes

La phase pilote II (2015–2016) terminée, Companion a été lancé, en 2017, sous le nom Friendly Work Space Apprentice. En choisissant ce nom, Promotion Santé Suisse a voulu mettre en évidence le lien existant avec les offres de GSE, désormais toutes réunies sous la marque Friendly Work Space. Quelques innovations en matière de contenu sont également prévues: outre les thèmes santé psychique/happiness, la sécurité au travail et dans les loisirs sera également traitée en collaboration avec la Suva.

6.1 Appli Companion

A l'avenir, les responsables de la formation disposeront également d'une appli pour l'échange d'expériences. Les nouvelles applis, tant pour les responsables de la formation que pour les jeunes, seront des applis de nouvelle génération offrant un large éventail de fonctionnalités, comme l'envoi de notifications push. Promotion Santé Suisse cherche à augmenter le nombre d'utilisateurs. Par ailleurs, on étudie la possibilité de faire connaître l'appli en collaboration avec des partenaires tels que les associations sectorielles, et de l'ouvrir éventuellement à un plus large cercle.

6.2 Site web et cours Companion

Le site web est désormais disponible sous fws-apprentice.ch. Promotion Santé Suisse vérifie s'il est possible de mettre sur pied des cours spécifiques aux différents groupes cibles, de manière à pouvoir s'adresser séparément aux formateurs/trices expérimentés et moins expérimentés. Concrètement, l'idée serait de subdiviser les groupes cibles de la manière suivante: formateurs/trices, responsables de la formation professionnelle et cadres, y compris responsables de la GSE.

Les jeunes représentent l'avenir et, plus particulièrement, l'avenir de l'entreprise. Pour Promotion Santé Suisse, il importe de poser aujourd'hui les bases nécessaires pour un avenir sain. Les entreprises pilote sont convaincues de l'utilité de l'offre Companion: Implenia Suisse SA et Verkehrsbetriebe Zürich poursuivent leur collaboration.

7 Bibliographie

- [1] Promotion Santé Suisse (2015). *Companion – La santé psychique des jeunes dans l'entreprise, résultats du projet pilote*. Feuille d'information 6. Berne et Lausanne: Promotion Santé Suisse.
- [2] Hackauf, H. & Jungbauer-Gans, M. (2008). *Gesundheitsprävention bei Kindern und Jugendlichen*. Wiesbaden: Springer.
- [3] OECD (2012). *Sick on the Job? Myths and Realities about Mental Health and Work – Mental Health and Work*. Paris: OECD Publishing.
<http://dx.doi.org/10.1787/9789264124523-en>
- [4] Grebner, S., Berlowitz, I., Alvarado, V. & Cassina, M. (2010). *Etude sur le stress 2010, Le stress chez les personnes actives occupées en Suisse*. Berne: Secrétariat d'Etat à l'économie SECO.
- [5] WHO (2003). *Investing in Mental Health*. Geneva: World Health Organization WHO.
- [6] Antonovsky, A. (1979). *Health, Stress, and Coping*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- [7] Siegler, R., DeLoache, J. & Eisenberg, N. (2011). *Entwicklungspsychologie im Kindes- und Jugendalter (3. Auflage)*. Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag.
- [8] Flammer, A. & Alsaker, F. D. (2002). *Entwicklungspsychologie der Adoleszenz: Die Erschließung innerer und äusserer Welten im Jugendalter*. Berne: Huber.
- [9] Von Wyl, A., Lehmann, K. & Amstad, F. (2013). *Betriebliche Gesundheitsförderung bei Jugendlichen*. Unveröffentlichter Projekt-Antrag. Berne: Commission pour la technologie et l'innovation CTI.
- [10] Vorrath, H.H. & Brendtro, L.K. (2007). *Positive Peer Culture (2^e édition)*. New Brunswick: Aldine.
- [11] Waller, G., Willemse, I., Genner, S., Suter, L. & Süss, D. (2016). *Jeunes, activités, médias – enquête Suisse. Rapport sur les résultats de l'étude JAMES 2016*.
<http://www.psychologie.zhaw.ch/JAMES>,
<http://www.swisscom.ch/JAMES>

Contact

- Anita Blum, responsable de projet Développement de produits GSE, anita.blum@promotionsante.ch

Entreprises pilotes de la phase pilote II 2015–2016

- Implenia Suisse SA
- Verkehrsbetriebe Zürich
- Croix-Rouge suisse, canton de Zurich

Evaluation de la phase pilote II 2015–2016

- Landert Brägger Partner; évaluation Companion 2016

Partenaires de développement

- Haute école de Zurich pour les sciences appliquées – ZHAW, Département de psychologie appliquée
- Haute Ecole spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse FHNW
- büro a & o, Peter Roos
- Wülser Inversini Organisationsberatung, Dr. Marc Wülser
- Dr Kathrin Hersberger
- Monika Schmutz

Le sous-projet «Appli Companion» de la phase pilote I (2013–2014) a reçu le soutien de la Commission pour la technologie et l'innovation CTI (titre de travail: «Promotion de la santé en entreprise pour les jeunes»).

Impressum

Editrice

Promotion Santé Suisse

Série et numéro

Promotion Santé Suisse, Feuille d'information 29

© Promotion Santé Suisse, mars 2018

Renseignements et informations

Promotion Santé Suisse
Wankdorfallee 5, CH-3014 Berne
Tél. +41 31 350 04 04
office.bern@promotionsante.ch
www.promotionsante.ch/publications