



Marché

Bienveillance et espérance...



Depuis les années 2000, le nombre de personnes stressées augmente et le nombre de personnes engagées diminue, il y a donc intérêt à agir. Un changement de paradigme où la bienveillance serait au service d'un réel espoir de vie meilleure, s'impose mais cela ne se fera pas sans efforts de chacun et demandera du temps.

Sur la période 2008 - 2018, le pourcentage de personnes stressées est passé de 40 % à 64 %.

La crise sanitaire est venue aggraver la situation aussi bien en nombre de personnes stressées qu'en intensité du stress.

Le pourcentage de personnes stressées augmente...

D'après une enquête réalisée par Opinion Way, le pourcentage de personnes stressées aurait augmenté de 10% lors du premier confinement. Ces chiffres se recourent avec ceux relatifs à la prescription d'anxiolytiques et d'hypnotiques.

Dans notre pays, l'intensité du stress a été telle qu'entre mars 2020 et fin 2021, le nombre de cas de burnout est passé, selon Opinion Way, de 1 à 2,55 millions ! Un ensemble de paramètres qui correspondent au constat de l'Organisation Mondiale de la Santé dans un article du 2 mars 2022 : « *Au cours de la première année de la pandémie de COVID-19, la prévalence mondiale de l'anxiété et de la dépression a augmenté massivement, de 25 %...* »

À noter également que lorsque le niveau de stress lié à la pandémie a diminué, la survenue du conflit entre la Russie et l'Ukraine est venue compliquer encore la situation...

En effet, il ressort de l'enquête réalisée par l'IFOP du 16 au 18 mars 2022 pour le compte de « Mes Bienfaits » que « 95 % des Français âgés de 18 ans et plus dé-

clarent avoir au moins une grande source de stress ou d'anxiété ».

L'état psychique des personnes se dégrade...

Parallèlement à cette augmentation du niveau de stress, l'état moral des personnes s'est dégradé, dès le début de la crise avec pour conséquences, une baisse de la motivation, venant aggraver une situation déjà compliquée.

Ainsi, à travers un article du journal « Les Echos », on apprend que, selon l'Assurance-maladie et l'Agence du médicament, la consommation d'antidépresseurs aurait connu une hausse de 20% la première semaine du confinement.

La motivation s'effondre...

Un article du journal « Le Monde » du 12 octobre 2017 résume bien la situation : « *Depuis 2009, l'engagement des salariés diminue* », constate Anne-Sophie Godon, directrice de l'innovation chez -Malakoff Médéric. Ainsi, « 42 % des personnes interrogées pour l'étude annuelle "Santé et bien-être des salariés" se disaient très engagées dans leur travail en 2009, elles n'étaient plus que 36 % en 2012 et 28 % cette année ».

En avril 2022, dans l'enquête Gallup, le niveau d'engagement serait plus bas en Europe qu'aux Etats-Unis, au Canada ou en Asie et le pays avant dernier en Europe serait la France avec un taux d'engagement à 6 %, l'Italie est à 4 %...

Le « quiet quitting » gagne du terrain

En lien avec le désengagement, un nouveau concept a vu le jour aux Etats-Unis, le « quiet quitting » qui correspond à une sorte de désinvestissement sans bruit.

Pour nombre de personnes, après le traumatisme psychique généré par el Covid, l'heure est avant tout à rester en bonne santé et à profiter de la vie. Une note de la Fondation Jean Jaurès en juillet 2022 illustre ce sentiment. Parmi les choses « très importantes » de la vie arrivent la famille (71 %), les amis et relations (46 %), les loisirs (41 %) et le travail (24 %). En 1990, le travail arrivait après la famille et était « très important » pour 60 % des employés.

Un stress en hausse, un état moral de plus en plus dégradé et une motivation effondrée, il y a donc intérêt à agir ; un intérêt encore plus grand si l'on se souvient que l'impact sur l'état moral des crises (1929, 2007, 2008) survient trois à quatre années après le début de celle-ci...

On pourrait facilement se laisser aller au désespoir si l'on ne se souvenait des capacités de l'humain à réagir dans les pires situations.

Un nouveau paradigme basé sur la bienveillance peut être source d'espérance...

Persuadé que l'humain est capable de résultats exceptionnels dans des périodes difficiles, il semble que le contexte actuel



impose un changement de paradigme où la bienveillance serait au service d'un réel espoir de vie meilleure.

Avant de voir concrètement comment des comportements bienveillants peuvent être à l'origine d'une espérance, réfléchissons à l'impact de la bienveillance en général sur l'espérance.

Voyons tout d'abord comment définir la bienveillance en s'appuyant sur trois auteurs :

Pour Aristote, être bienveillant, c'est par principe souhaiter gratuitement du bien aux autres, qu'on les connaisse ou pas, qu'on les apprécie ou pas.

Pour Thomas d'Aquin, être bienveillant, c'est vouloir agir pour le bien d'autrui.

Pour Emmanuel Kant, être bienveillant est un «devoir d'humanité».

En résumé, être bienveillant consiste à agir pour le bien de l'autre. Mais, souvent, lorsque l'on veut le bien de quelqu'un, on veut pour cette personne un bien qui n'est pas encore là. Et attendre un bien futur, c'est bien espérer.

Puisque la bienveillance est la volonté du bien et, puisque le bien est parfois un bien qui n'est pas encore là, de la bienveillance jaillit nécessairement l'espérance.

Concrètement, essayons de voir en quoi la bienveillance est porteuse d'espérance...

Le coût du stress professionnel en France est d'environ 51 milliards d'euros selon le Bureau International du Travail.

Si le coût du stress professionnel en France est d'environ 51 milliards d'euros, on peut imaginer l'ampleur du coût global du stress, professionnel et non professionnel.

En outre, plus le stress augmente, plus l'engagement diminue. Or, le coût du désengagement pour un salarié sur un an est supérieur à 10 000 € selon une récente enquête de Mozart Consulting.

Si l'on prend une hypothèse très éloignée de la réalité dans laquelle on considère que 50 % des salariés sont désengagés, on aurait un coût du désengagement d'environ 130 milliards. Souvenons-nous que selon la récente enquête de Gallup, le pourcentage de collaborateurs engagés en France est de... 7 % !

Il semble donc essentiel :

- De faire en sorte que, grâce à des comportements bienveillants, le travail soit le plus respectueux possible de la santé des collaborateurs. Si les salariés sont en bonne santé et se réalisent dans leur travail, la société sera gagnante et l'entreprise, en renouant avec un niveau d'engagement plus important, aussi.

La démarche Santé Active initiée à la CPAM de la SARTHE à partir de 1998 puis reprise ensuite à l'échelon national en 2021 met en évidence le rôle moteur de la bienveillance pour aider les assurés à préserver leur capital santé.

L'Assurance-Maladie a été conçue à l'origine pour favoriser l'accès aux soins du plus grand nombre, mais cela ne concerne qu'un aspect de la santé qui repose sur d'autres déterminants. L'OMS estime même que les soins n'interviennent que pour 15% dans la santé.

Ces déterminants sont multiples : contexte politique et socio-économique, conditions matérielles, psychologiques, facteurs biologiques et génétiques et aussi les comportements. Ces derniers concernent la nutrition, l'activité physique, les addictions, le sommeil, le stress.

La santé est donc une valeur transversale et l'Assurance-Maladie qui peut, à son niveau, aider à faire évoluer les comportements de la population en lui faisant prendre conscience des facteurs de risque. Et il est désormais démontré qu'une meilleure hygiène de vie permet d'éviter ou retarder l'apparition d'affections chroniques et, quand elles surviennent, d'en limiter les effets, voire d'éviter les rechutes.

La bienveillance s'est exprimée en misant sur la responsabilisation plutôt que la culpabilisation. En effet, l'idée était d'aider chacun à gérer son capital santé par le biais d'atelier (ex : santé du cœur, santé du dos, gestion du sommeil, gestion du stress, alimentation et activité physique). Cette pratique, accompagnée par des professionnels de santé la plupart du temps, a mis en exergue qu'il existe une voie accessible pour retrouver sa liberté d'agir et reprendre sa santé en main.

Par ailleurs, des ateliers, comprenant de 10 à 15 personnes, permettent de créer du lien social avec un sentiment d'appartenance à un collectif qui partage les mêmes préoccupations et fait naturellement preuve de bienveillance à l'égard de ceux qui poursuivent le même objectif de se maintenir en bonne santé.

Le partenariat établi à cette occasion avec les professionnels de santé a permis de sortir du caractère trop souvent conflictuel des relations pour entretenir des relations constructives basées là aussi sur la bienveillance.

Enfin, des actions auprès des populations les plus démunies ont également permis de montrer l'attention qu'on leur portait pour les aider dans leur démarche de gestion de leur capital santé.

Pour conclure, il est à noter que cette politique de Santé Active s'est traduite par une différence significative de consommation de soins pour les adhérents à la démarche.

Une diminution a été constatée sur plusieurs postes de dépense : médicaments, masso-kinésithérapie, indemnités journalières, recours au médecin généraliste.

- De faire en sorte que chacun apprenne à se protéger des effets du stress depuis son plus jeune âge. A l'école, au collège, au lycée, on voit de plus en plus de jeunes qui ont un niveau de stress important.

- D'organiser de vastes campagnes destinées à donner envie à chacun d'agir pour son mieux vivre en se protégeant des effets du stress à travers des actions simples, efficaces et éprouvées...

- De promouvoir de nouvelles approches de santé à l'image de celle lancée par Patrick Négaret, alors directeur de la Caisse Primaire d'assurance maladie de la Sarthe.

La bienveillance est bien porteuse d'espérance...

On voit bien que la bienveillance, en matière de travail ou de santé, parce qu'elle est à l'origine d'un autre mode de pensée, peut être porteuse d'espérance. Si la bienveillance peut être à l'origine d'un réel espoir de vie meilleure, cela ne se fera pas sans efforts de chacun et demandera du temps.

Parfois, des esprits mal intentionnés voient en la bienveillance, notamment dans le domaine du travail, du laxisme. C'est exactement l'inverse ! La difficulté de la bienveillance est bien de demander des efforts à chacun ! Mais l'humain ne se réalise-t-il pas grâce à un certain niveau d'effort dès lors que celui-ci est respectueux de sa santé ?

La bienveillance demande aussi du temps pour en mesurer les effets. Expliquer, convaincre, rassurer... cela prend du temps. En outre, dans la mesure où il s'agit de comportements humains, ceux-ci ont besoin d'un peu de temps pour s'exprimer ; l'humain est, avec le temps, capable de progrès. La bienveillance, dans des domaines très divers, peut être à l'origine d'une vie meilleure au prix d'un juste niveau d'investissement de chacun et d'un peu de temps. ■

PHILIPPE RODET

Docteur en médecine

Ancien médecin urgentiste

Auteur et fondateur de Bien-être et Entreprise