

GUIDE :

Sensibiliser, détecter et prévenir les signes de détresse psychologique

Dans des moments de crise comme celle du COVID-19, les troubles psychologiques touchent de nombreuses personnes. Dans ce contexte, le management est essentiel pour éviter que la détresse ne s'aggrave.

Communication

Nous avons tous un besoin d'appartenance collective.

Il convient de conserver une communication interne :

- Structurer la communication pour la rendre accessible à tous (tout le monde n'est pas équipé de l'outil informatique par exemple) ;
- Rappeler l'existence et l'implication des élus du personnel et des instances internes ;
- Veiller au risque d'installation de clans (ex : entre ceux qui sont en télétravail et ceux qui sont sur site) ;
- Soutenir la solidarité et la cohésion entre les salariés :
 - Faciliter la mise en place de moyens d'échanges et de partages avec le collectif de travail sur les bonnes pratiques et/ou sur le vécu : forum, FAQ, messagerie instantanée partagée... ;
 - Encourager les échanges soutenant entre collègues (conseiller aux salariés de prendre des nouvelles de leurs collègues, former éventuellement des binômes ou des équipes virtuelles de soutien, diffuser des messages positifs,...) ;
 - Être vigilant à la non-stigmatisation ou la non-discrimination des salariés qui présentent des symptômes infectieux. Pour les salariés contaminés, veillez au respect de leur vie privée et à la confidentialité.

Ecoute

Quelques conseils pour une écoute soutenante :

- Les personnes ont, avant tout, besoin d'être écoutées et elles n'attendent pas nécessairement des conseils ou des réponses ;
- Cela sous-entend : écouter le vécu de l'autre, être disponible, reformuler et résumer les propos de façon à signaler que le message est bien compris.

Lorsque les personnes expriment une demande/une question:

- Si la question porte sur le travail, écoutez bien la difficulté pour être sûr d'avoir bien cerné le problème et être le plus transparent possible dans la réponse ;
- Si la question ne porte pas sur le travail, vous pouvez proposer de mettre en lien le salarié avec un professionnel compétent (médecin, psychologue, assistant de service social...) ;
- Vous pouvez également le rendre acteur, par exemple, en lui demandant de quoi il aurait besoin pour résoudre sa difficulté.

Posture managériale

- Ecouter activement et avec empathie
- Accompagner le changement
- Faire preuve de bienveillance
- Accueillir les émotions
- Faire preuve de compréhension
- Rassurer, apporter des éléments susceptibles d'apaiser certaines craintes
- Encourager, être positif, valoriser
- Souligner et reconnaître les efforts
- Conserver un dialogue constructif
- Maintenir l'esprit de groupe et la motivation
- Individualiser le management et s'adapter

Conseils pour les personnes anxieuses

- Ne pas oublier que la crise est transitoire et qu'elle touche tout le monde.
- Limiter les sources d'informations et la fréquence de consultation. Faire un tri dans ses sources, garder les informations des autorités et des scientifiques et prendre du recul ;
- Continuer de vivre en adaptant sa routine ;
- Maintenir une hygiène de vie : soigner son sommeil, son alimentation, avoir une activité physique, des activités plaisantes...
- Rester en contact avec des proches, des collègues... en privilégiant les personnes non anxieuses (le stress c'est contagieux !);
- Résilience (=capacité à s'adapter et rebondir) : ne pas oublier que l'Homme sait s'adapter, que c'est une épreuve temporaire, qu'il faut s'en tenir aux faits, faire confiance, faire preuve de souplesse et être bienveillant envers soi-même et les autres.
- Agir sur les éléments pour lesquels on a du contrôle (gestes barrières, conseils ci-dessus...) et lâcher prise sur les éléments pour lesquels on n'a pas de contrôle (la durée de la crise, les réactions des autres, ce qui va se passer après, ...).

Adapter la prévention dans l'établissement

PREVENTION PRIMAIRE

➔ Repérer – Mobiliser – Anticiper

Cette évaluation doit être adaptée au contexte et aux contraintes de l'entreprise, mais elle est essentielle pour accompagner au mieux les salariés et l'activité dans cette période de crise.

En collaboration avec le CSE, il s'agit donc de construire un plan de continuité de votre activité tout en agissant sur les facteurs de Risques PsychoSociaux (RPS).

Cet état des lieux et les mesures de prévention associées devront faire l'objet d'une mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels.

→ Mise en place d'une **instance paritaire** pour repérer les facteurs de stress : impliquer les salariés de manière paritaire et les instances dans la réflexion et les décisions pour prendre des mesures adaptées et limiter les résistances, maintenir la motivation et le dialogue.

→ **Evaluer les risques** à travers 6 axes:

- Tâche/moyen/intensité/charge de travail (exemples : impact du télétravail, réduction du nombre de personne sur le site, changement dans les horaires...)
- Autonomie (exemples : marge de manœuvre réduite, changements sans concertation, omission d'informations...)
- Conflit de valeur (exemples : éloignement des valeurs sociales, perte de repères...)
- Exigence émotionnelle (exemples : altercation avec le public, risque d'agression...)
- Qualité des rapports sociaux (exemples : absence de communication, peu de contacts entre collègues, ...)
- Insécurité – environnement socio-économique (exemples : absence de valorisation, incertitudes sur l'avenir du poste, restructuration, ...)

→ Repérer les **signaux individuels** de souffrance au travail : plaintes telles que le manque d'énergie, des difficultés de concentration et d'attention (erreurs, oublis), irritabilité, dénigrement à propos de son travail ou d'autrui, dévalorisation de son travail et de ses compétences, désinvestissement, fatigue importante, conduites à risque, agressivité, etc.

Si l'un de vos salariés présente des signaux d'alerte, orientez-le vers un professionnel de santé ou auprès du Gisma.

→ Recueillir les **plaintes et les inquiétudes** des salariés pour faire remonter les suggestions (système d'alerte) : implication des instances internes et du médecin du travail, si nécessaire.

→ Repérer les **indicateurs d'alerte** : absentéisme ou présentéisme (=fait de travailler alors que l'état de santé justifierait un arrêt-maladie), baisse de la qualité du travail, de la créativité, des initiatives, détérioration des relations sociales, accidents de travail, etc.

Pour aller plus loin : site de l'INRS (obligations des employeurs et des salariés, télétravail, risque de violences...)

PREVENTION SECONDAIRE

→ **Outiller - Réguler**

Objectifs : prendre soin des professionnels et de leur travail.

→ **Rappeler les ressources internes de l'entreprise** : l'existence et le rôle des élus du personnel et des instances internes...

→ **Adapter le management aux circonstances** : soutenir la solidarité et la cohésion entre les salariés.

→ **Favoriser la communication** : favoriser la transparence, communiquer régulièrement, soutenir la solidarité et la cohésion entre les salariés, donner du sens et des repères.

PREVENTION TERTIAIRE

→ Réparer

Si des salariés expriment une détresse psychologique, vous pouvez leur proposer une aide :

- Echanger avec eux ;
- Mettre en place une ligne téléphonique de soutien psychologique ;
- Orienter le salarié vers un professionnel : médecin, psychologue, assistante sociale...
- Proposer une mise en lien avec le service de santé au travail ou prendre directement l'avis du service de santé au travail.

Si les inquiétudes concernent une **souffrance au travail** (en lien avec le Covid19 ou non) :

Le Gisma se mobilise pour :

- L'accompagnement des employeurs sur le volet prévention
 - L'accompagnement des salariés concernant les facteurs de stress au travail
 - Le soutien psychologique des salariés face à la question de leur emploi dans le contexte du COVID
- www.gisma.fr

Si les **inquiétudes concernent la situation de crise sanitaire**, sans relation directe avec le travail :

Plateforme du gouvernement

0 800 130 000

Plateformes d'écoute en cas de stress important, dans l'Aube (actives sur une durée limitée)

Réseau Psy Covid à Troyes

06 11 13 07 69

Association Actualité de la Psychanalyse à Troyes

03 10 72 10 50

Numéro national d'aide aux femmes victimes de violences et à leur entourage

39 19

SOS Amitié

09 72 34 40 50

Plateforme d'écoute exclusivement dédiée aux chefs d'entreprise

APESA France

0 805 65 505 0

<https://covidécoute.org>

Baromètre de la santé psychologique :

Risques à surveiller pour éviter le surmenage et stratégies à mettre en place pour préserver un équilibre en cas de stress prolongé.

EN SANTE	EN REACTION	FRAGILISE	ETAT CRITIQUE
<p>Maintenir des loisirs et des activités plaisantes Entretiens les liens sociaux Pratiquer la pleine conscience (méditation)</p>	<p>Ralentir, se reposer Identifier les difficultés Agir sur ce qu'on peut changer et prendre de la distance avec le reste Respirer, se relaxer</p>	<p>Reconnaître qu'il faut agir Se reposer : éliminer les tâches non essentielles Se confier à une personne de confiance Garder des liens avec ses proches</p>	<p>Consulter un professionnel Se confier à une personne de confiance Considérer un arrêt de travail Prendre contact avec ses proches</p>

Source : Programme d'Aide aux Médecins du Québec et Rachel Thibeault, Ph.D.

→ Prendre soin des autres et prendre soin de soi.
Outil à utiliser régulièrement pour faire une évaluation rapide.

Pour aller plus loin :

INRS - Organiser la reprise d'activité en prévenant les risques psychosociaux :

http://www.inrs.fr/risques/covid19-prevention-entreprise/reprise-activite-risques-psychosociaux.html?utm_source=lettre-information-INRS-mai-2020&utm_medium=email&utm_campaign=newsletter-INRS