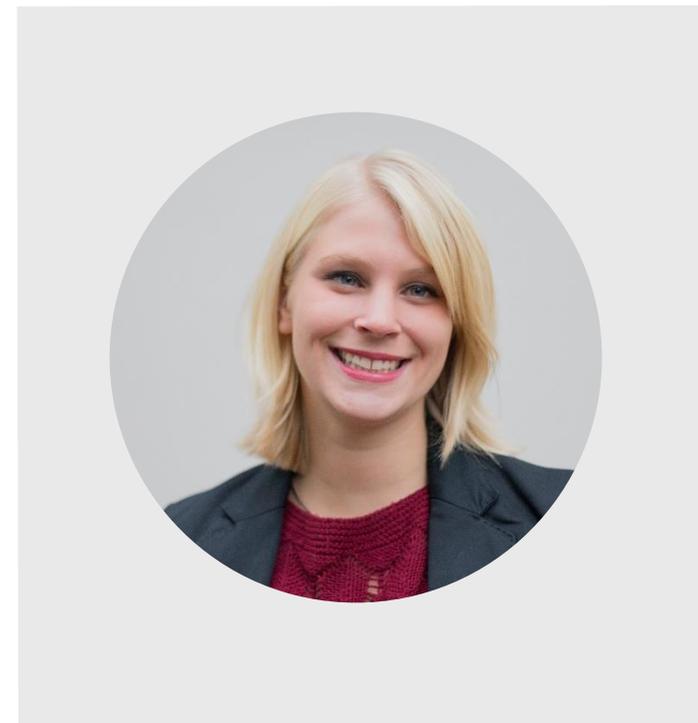


# Managers : prévenez les risques psychosociaux dans un contexte d'incertitudes



Sifra SCHAEFFER



*De quoi avez-vous besoin pour prévenir vos RPS dans ce contexte d'incertitudes ?*

Répondez sur l'espace de conversation ZOOM





ayming

# Déroulement du webinaire

- Connaître les mécanismes et les facteurs des risques psychosociaux associés au travail avec la COVID-19
- Développer sa posture d'accompagnement et disposer de méthodes simples d'identification et d'actions face aux atteintes psychiques
- Renforcer l'engagement des collaborateurs dans un contexte d'incertitudes en capitalisant sur les ressources individuelles et collectives





ayming

Connaître les  
mécanismes et les  
facteurs des risques  
psychosociaux  
associés au travail  
avec la COVID-19

# Causes et facteurs de risques psychiques



**Nouvelles modalités  
du travail**

**La situation de  
crise anxiogène**

**La modification des  
relations sociales**

**La charge de  
travail**



Perte de sens, sentiment d'inutilité, perte de motivation  
Démotivation des collègues  
Baisse de productivité  
Absentéisme  
Démission/ licenciement



Les affections  
psychiques  
associées à la  
COVID-19



## Affection psychique associée au COVID-19

### Stress Post Traumatique

Quoi	Facteurs de risques	Conséquences pour le salarié	Prise en charge
<p>Suite à un choc traumatique, le cerveau reste bloqué sur l'évènement, sans que nous en ayons conscience (au lieu de traiter/ « digérer »).</p> <p>Ceci est à l'origine de la pathologie : trouble de stress post-traumatique (TSPT) et d'autres pathologies associées</p>	<p>Une durée de confinement supérieure à 10 jours</p> <p>La maladie ou la confrontation à la maladie</p>	<p>Fatigue émotionnelle, troubles du sommeil, préoccupation permanente concernant l'avenir, peur des autres, altération du jugement, troubles de l'humeur, colère, tendance à l'hypocondrie, lavage des mains fréquent, évitement des foules, flashbacks, attaques de panique, reviviscences et ruminations.</p>	<p>Prise en charge adaptée pour le stress post-traumatique: les TCC, l'EMDR, l'hypnose.</p>



## Affection psychique associée au COVID-19



**Anxiété et dépression**

Quoi	Facteurs de risques	Conséquences pour le salarié	Prise en charge
<p>L'<b>anxiété</b> est une réponse à une menace vague ou inconnue, le <b>dépression</b> est un état de lassitude, de découragement et de tristesse.</p>	<p>La <b>menace</b> d'un nouveau virus dont les spécificités et effets évoluent chaque jour ou presque.</p> <p><b>Confinement prolongé</b>, chômage partiel...</p>	<p><b>Physique</b> Maux de tête, tensions dans la nuque, baisse de l'appétit et problèmes gastro-intestinaux, difficultés de sommeil et fatigue</p> <p><b>Psychologique et émotionnel</b> Inquiétudes, sentiment d'être dépassé par les événements, impuissance, découragement, tristesse, colère, vision négative des événements, tristesse</p> <p><b>Comportemental</b> Concentration, irritabilité, agressivité, pleurs, isolement, repli sur soi, difficultés de prise de décision, consommation d'alcool/drogues/médicaments</p>	<p>Psychoéducation, TCC, pharmacothérapie</p>



## Affection psychique associée au COVID-19



**Deuil**

Quoi	Déclencheurs	Conséquences pour le salarié	Prise en charge
<p>Processus de « cicatrisation » psychique essentiel, plus ou moins long, pouvant se compliquer ou se bloquer.</p> <p>Certains rituels du deuil sont devenus très difficiles voire impossibles à cause de la pandémie.</p>	<p>Décès de quelqu'un de l'équipe</p> <p>Salarié qui a perdu un proche</p>	<p>Insomnies, épuisement, apathie, irritabilité, perte de repères, comportements autodestructeurs, déni, comportements addictifs...</p>	<p>La souffrance doit être exprimée et entendue</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accueillir l'équipe</li><li>• Prendre des nouvelles</li><li>• Offrir une opportunité de parler du décès</li><li>• Permettre un exutoire collectif</li><li>• Mettre du sens</li><li>• Accepter la perturbation de l'activité normale</li><li>• Expliquer le double rôle du manager: encadrant et personne</li></ul>



## Affection psychique associée au COVID-19



### Addictions

Quoi	Déclencheurs	Conséquences pour le salarié	Prise en charge
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Substances</b> (drogue, alcool, médicaments)</li><li>• <b>Comportementales</b> (sexuelle, alimentaire, sportive, jeux, achats compulsifs, écrans: réseaux sociaux, jeux vidéos, sites d'information, binge watching...).</li></ul>	<p><b>Vulnérabilité</b> personnelle, environnement, type de substance</p> <p>Dans ce contexte : <b>confinement prolongé</b>, désœuvrement, angoisses...</p>	<p>Violences conjugales, fatigue, maux de tête, isolement/rupture du lien social, etc.</p>	<p><b>Approches thérapeutiques:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Individuelle (psychothérapie de soutien, de la psychodynamique, TCC..)</li><li>- Familiale</li><li>- De groupe (groupes d'auto-soutien)</li><li>- <b>Traitement médicamenteux de sevrage</b></li><li>- <b>Substituts</b></li></ul>



## Affections psychiques associées à la COVID-19

Stress Post  
Traumatique

Anxiété et  
dépression

Deuil

Addictions

## Conséquences pour l'entreprise

Accidents, erreurs, oublis, difficultés de concentration, tensions relationnelles, perte de sens, baisse de productivité, absentéisme, désengagement,

MAIS

Le travail peut aussi être très aidant et un soutien précieux.



- Alcool Info Service : <https://www.alcool-info-service.fr> ou en appelant le 0 980 980 930 (appel non surtaxé).
- Tabac Info Service : <https://www.tabac-info-service.fr> ou en appelant le 39 89 (service gratuit + coût de l'appel).
- Drogues Info Service : <https://www.drogues-info-service.fr> ou en appelant le 0 800 23 13 13 (appel gratuit)
- Ligne d'alerte 3919 et la plateforme <https://arretonslesviolences.gouv.fr> (violences domestiques)





ayming

Développer sa posture  
d'accompagnement et  
disposer de méthodes  
simples d'identification et  
d'actions face aux  
atteintes psychiques

Détecter





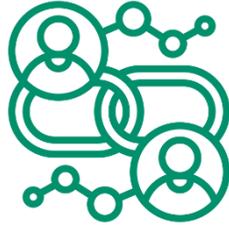
Détecter les changements	Détecter les signaux faibles
<p data-bbox="359 582 1003 625">Les changements peuvent être :</p> <ul data-bbox="147 682 601 848" style="list-style-type: none"><li>• Nets</li><li>• Progressifs</li><li>• Durables</li><li>• Evolutifs, qui s'aggravent</li></ul>	<p data-bbox="1449 568 2125 611">Les signaux faibles peuvent être :</p> <ul data-bbox="1256 668 1773 876" style="list-style-type: none"><li>• Difficiles à interpréter</li><li>• Informels</li><li>• Annonceurs d'événements</li></ul>
<p data-bbox="147 1029 1128 1065">« Un seul signal ne signifie pas qu'il y a une situation à risque »</p> <p data-bbox="147 1122 1217 1248">L'alerte vient de la rupture par rapport à l'état antérieur. Elle est variable en fonction des individus selon son vécu, ces <b>capacités physiques</b> et <b>psychologiques</b>, son <b>éducation</b> et sa <b>vie relationnelle</b>.</p>	<p data-bbox="1256 1008 1462 1043"><b>Exemples :</b></p> <p data-bbox="1256 1100 2232 1265"><b>présentéisme</b>, dépassement des horaires, sautes d'humeur, sensibilité exacerbée, <b>changement d'habitudes</b> et/ou attitude, <b>isolement</b>, plainte récurrente auprès de tiers, pessimisme, <b>désinvestissement</b>, petites négligences</p>



Agir



## 4 conseils pour accompagner vos collaborateurs



### **Maintenir le lien**

Organiser un contact individuel régulier quelque soit la situation



### **Reconnaître**

Prendre de leurs nouvelles, avant toute chose



### **Ecouter activement**

Avoir une oreille attentive, bienveillante



### **Donner de l'information**

Apporter des réponses en lien avec ses émotions



## Fiche pratique récapitulative :



### Objectifs :

Assurer un suivi régulier de l'état physique et psychique des collaborateurs, que ce soit dans la sphère professionnelle ou éventuellement dans la sphère personnelle.



### Maintenir le lien

- 1 Définir la périodicité des échanges individuellement  
Démarrer chaque échange par la prise de nouvelles personnalisée
- 3 Poser des questions adaptées et prendre le temps d'écouter les réponses
- 4 Détecter les points positifs et sensibles, les faire reformuler
- 5 Apporter si nécessaire (et possible) les réponses aux inquiétudes
- 6 Assurer le suivi de l'échange





## Objectifs :

Démontrer au collaborateur qu'il est reconnu en tant que personne, que son travail, son investissement, ses sacrifices sont connus et appréciés.

## Fiche pratique :



### Reconnaître

#### La personne

La reconnaissance existentielle

#### 2 Le processus de travail

- La reconnaissance de la pratique de travail
- La reconnaissance de l'investissement

#### 3 Les résultats



## Fiche pratique :



« *Aller vers* » ou « *recevoir* »

### Objectifs :

Investiguer sur le contenu du message et du discours, ainsi que sur les émotions rattachées.

L'écoute active est basée sur l'analyse du « verbal » et du « non verbal »



### Ecoute active

#### 1 Questionnement

Approfondir, clarifier ou obtenir des informations complémentaires, sans être intrusif

#### 2 Reformulation

S'assurer de sa compréhension, avoir un retour et valoriser la parole

#### 3 Synthèse

Résumer ce qui s'est dit, et faire la transition avec la suite





## Objectifs :

Être transparent pour limiter la formation de rumeurs ou leur propagation. Gagner la confiance.

## Fiche pratique :



### Donner de l'information

#### 1 Prévoir un plan de communication

Expliquer les attentes en termes d'engagement et les nouveaux objectifs

#### 2 Communiquer en toute transparence

Sur les pertes financières occasionnées, les enjeux du maintien des emplois, les efforts nécessaires au redressement de l'activité...

#### 3 Donner la possibilité d'échanger

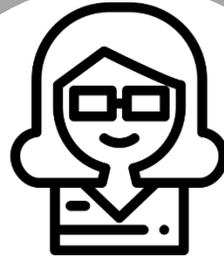
Partager les idées, verbaliser les inquiétudes





Restaurer un  
temps de parole

Prendre le temps d'examiner la  
situation au cas par cas



Alerter

Alerter les personnes compétentes  
en cas de danger



Agir, ce n'est pas

Se substituer aux autres  
intervenants





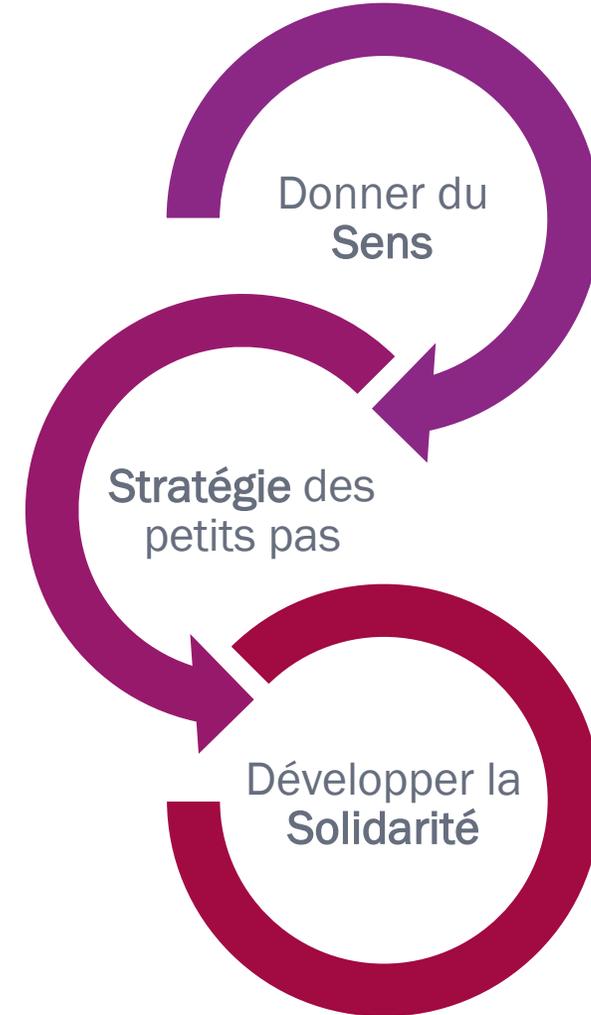
ayming

Renforcer l'engagement  
des collaborateurs dans  
un contexte d'incertitudes  
en capitalisant sur les  
ressources individuelles et  
collectives

## POURQUOI L'INCERTITUDE EST UNE OPPORTUNITE ?

- Les chercheurs ont montré que c'est dans un contexte d'incertitude qu'on apprend le mieux, et non dans une situation de confort
- L'incertitude est aussi un moment de transformation, où l'on peut créer de nouveaux modèles et cultiver l'innovation
- Il va être possible de lever les points de blocage et de subjectivité, en allant à l'essentiel, en mode survie.
- L'urgence peut faire sauter certains verrous.

## CAPITALISER SUR LES « 3S »





## Opportunités individuelles

- Une envie de revenir à la normale
- Certaines fonctions valorisées
- Epanouissement dans des nouvelles formes de travail
- Développement de la polyvalence
- Questionnement sur la place du travail



## Renforcement du collectif

- Prendre plaisir à retrouver les collègues
- Avoir une meilleure connaissance des uns et des autres
- Tirer les enseignements des nouvelles façons de travailler en développant la créativité
- Conserver les modalités d'échanges basées sur la confiance et la réciprocité
- Capitaliser sur les forces du collectif qui ont été révélées





**Prendre du recul**  
**Savoir dire non**



S'équilibrer, se ressourcer  
avec les loisirs, le sport, la vie  
familiale et sociale.  
Séparer les sphères privée et  
professionnelle et développer  
son réseau social



**Gestion du temps, pas  
de présentéisme mais  
être efficace au travail**



**Se déconnecter**



**Se ménager**  
**Se reposer**  
**Se relaxer**



**Connaitre ses limites**  
**physiques et**  
**psychiques**





Conscientiser

Les émotions



Verbaliser

Dévoiler & écouter



Se prioriser

Être bienveillant avec soi même





Conclusion



- 1 Faites le point sur vos ressentis, vos vécus du printemps, pour vous même
- 2 Prévoyez des temps d'échanges et de partage d'expériences entre managers/ RH
- 3 Incluez les collaborateurs dans vos réflexions pour préparer la suite
- 4 Tirez les apprentissages de cette expérience, écrivez et tirez des conclusions
- 5 Revenez aux fondamentaux : soyez exemplaires, fixez des objectifs communs
- 6 Informez avec transparence
- 7 Reconnaissez le rôle de chacun
- 8 Prenez le temps d'écouter et de soutenir vos collaborateurs pour créer un cadre de travail rassurant
- 9 Faites ressortir le positif



# Merci

Et à très bientôt !