
INTEGRER LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS LA GESTION D'UNE CRISE SANITAIRE

Le contexte de crise sanitaire actuel lié à la propagation du COVID 19, engendre des changements sur les modes d'organisation de la vie personnelle et du travail. Le confinement et le télétravail imposés ou encore la nécessité de continuer à travailler sur les sites malgré les risques, la peur de contracter la maladie et /ou de contaminer ses proches, contribuent à fragiliser la santé psychique des individus.

La situation de crise amène les employeurs à prendre des mesures parfois urgentes afin d'assurer une continuité de service (Plan de continuité d'activité) et répondre au mieux aux besoins des administrés. Toutefois, l'employeur est également soumis à des obligations dont celle notamment de préserver la santé psychique des individus et de prévenir les risques psychosociaux.

Ce document à visée informative propose également des outils et conseils afin de permettre aux collectivités d'intégrer au mieux la prévention des risques psychosociaux dans leur gestion de crise. Les **dispositifs d'écoutes et de soutiens psychologiques à destination des agents**, constituent un premier niveau d'intervention possible. **L'identification et l'analyse d'indicateurs d'alertes** permettront d'assurer un suivi de l'évolution des situations. Enfin, **l'évaluation des risques psychosociaux** dans un contexte de crise pourront conduire à l'identification et la mise en place d'actions adaptées.

I) Ecoute et soutien psychologique

La situation de crise sanitaire actuelle est inédite et à ce titre, anxiogène à plusieurs niveaux – directs et indirects : télétravail non préparé, changement d'organisation de travail, peur d'être malade, angoisse pour son entourage, incertitudes quant au chômage partiel et l'avenir professionnel, isolement social, charge émotionnelle liée à la honte ou la culpabilité...

Certaines personnes y font face plus aisément que d'autres en fonction des parcours de vie.

La mise à disposition de ressources internes et externes peut aider les agents à gérer la situation.

Les cadres ainsi que les acteurs des services de prévention et de ressources humaines constituent les ressources internes mobilisables au sein des collectivités et établissements publics. Il s'agit des premiers interlocuteurs faisant face à des agents fragilisés. Ils peuvent donc apporter une première

écoute, repérer les besoins de prise en charge et passer le relais vers des ressources externes (psychologues, médecin de prévention ou autres) si nécessaire.

Cette première écoute peut être apportée si des agents expriment une détresse psychologique : altération de l'humeur et du moral, émotions négatives très présentes, anxiété, troubles de l'appétit ou du sommeil, nervosité ou agressivité.

Elle se doit d'être active et bienveillante. Elle n'a pas pour but d'apporter des réponses aux questions posées ou de résoudre les problèmes exposés sur la question du travail.

La posture d'écoute et la disponibilité des ressources internes auront un impact sur la nature des rapports sociaux au travail : renforcement du lien à la hiérarchie et à la collectivité et pourront permettre de faciliter la reprise.

Le maintien du lien avec les agents en confinement est également important face à l'isolement social et en vue de la préparation du retour au travail. Il s'agit d'un facteur de protection, de régulation.

Différents moyens de communication sont possibles : appel téléphonique, SMS, création d'un groupe sur les réseaux sociaux (Whatsapp, Viber, Hangout, ...). A vous de trouver le rythme adéquat qui vous convient et répond aux besoins des agents.

Vous appréhendez la reprise d'activité ? Peut-être pourriez-vous envisager une action spécifique avant et au moment de la reprise de façon formelle ou moins formelle : réunion de service, entretiens à la demande, moment de convivialité

II) Mise en place et analyse d'indicateurs

La construction et l'analyse des indicateurs se situent en amont du diagnostic psychosocial. Il s'agit de repérer, uniquement à partir de données chiffrées existantes au sein de l'établissement, les besoins de mise en place d'une démarche approfondie. Les données recueillies peuvent également servir de base à l'élaboration d'un tableau de bord permettant de dépister voire de suivre sur un plus long terme les situations à risques.

Les indicateurs de fonctionnement et de santé au travail constituent les 2 familles d'indicateurs pouvant être recueillis notamment à partir du bilan social de l'établissement et du rapport annuel du médecin de prévention.

Le service de prévention des risques psychosociaux du Centre de Gestion dispose [d'un outil de recueil et d'analyse des indicateurs](#) élaborés à partir de la base documentaire fournie par l'INRS (revue ED 6012).

Dans le contexte actuel certains indicateurs sont particulièrement pertinents à recueillir et à analyser :

- l'absentéisme
- les horaires de travail atypiques
- les violences externes
- les violences internes (détérioration des relations sociales)

-les accidents de travail

-les demandes d'entretiens auprès de psychologues

D'autres indicateurs pourraient être créés et insérés dans un tableau de bord :

-les agents en horaires de travail atypiques ou en télétravail

-le présentisme : les agents en poste alors que leur état nécessiterait médicalement un arrêt de travail

-baisse de la qualité du travail, des initiatives, des propositions

III) Evaluation des risques psychosociaux dans un contexte de crise

Dans le cadre de ses interventions habituelles le service de prévention des risques psychosociaux du Centre de Gestion propose la mise en place d'une démarche comprenant un diagnostic, qui conduit, en fonction des risques identifiés, à la définition d'actions. Cette démarche s'appuie notamment sur le rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail (Gollac et Bodier) en date du 11 avril 2011 qui évalue 6 dimensions de risques à caractère psychosocial :

1/les exigences et l'intensité du travail ;

2/les exigences émotionnelles ;

3/le manque d'autonomie et de marges de manœuvre ;

4/la mauvaise qualité des rapports sociaux et des relations de travail ;

5/les conflits de valeur ;

6/ l'insécurité de la situation de travail.

Le contexte de crise actuel, accentuant l'exposition aux facteurs de risques psychosociaux, il s'agit d'adapter l'évaluation proposée habituellement en prenant en compte les paramètres pouvant être engendrés par la crise.

[L'outil d'évaluation](#) proposé peut constituer un support d'aide à l'évaluation et à l'élaboration de plans d'actions adaptés. Une mise à jour du document unique pourra également être envisagée.

La mise en place de dispositifs et d'actions de prévention des risques psychosociaux permet d'accompagner les agents dans cette période pouvant être vécue avec difficultés par certains.

La façon dont la collectivité fait face à la crise aujourd'hui prépare la façon dont elle sera vécue et gérée demain par le plus grand nombre.