

**GUIDE  
PRATIQUE  
4**

**COVID-19 :  
LES SECTEURS EN TENSION  
LES RISQUES PSYCHOLOGIQUES  
POUR LES SALARIÉ(E)S EXPOSÉ(E)S**



*De nombreux professionnel(le)s sont actuellement exposé(e)s et plus particulièrement dans les secteurs médicaux, paramédicaux, médico-sociaux, socio-éducatifs mais aussi dans les secteurs de la grande distribution, du transport, du service à la personne. Ils peuvent être soumis à des risques spécifiques. Comment anticiper et prévenir, dès aujourd'hui, les conséquences futures de cette crise pour les professionnels les plus exposés ?*

////////////////////////////////////

## **SOMMAIRE**

**LES PRINCIPAUX RISQUES PSYCHOLOGIQUES** .....p2  
L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL  
LE SRESS POST-TRAUMATIQUE

**SE POSER LA QUESTION DES EXIGENCES ÉMOTIONNELLES DANS CES  
SECTEURS D'ACTIVITÉ ?** .....p4  
COMMENT FAIRE FACE À L'INCIVILITÉ ET L'AGRESSIVITÉ DU PUBLIC  
EN TANT QUE PROFESSIONNEL, COMMENT GÉRER ÉMOTIONNELLEMENT CETTE DÉTRESSE ?

**LES AIDES PSYCHOLOGIQUES SPÉCIFIQUES** .....p8

---

## **LES PRINCIPAUX RISQUES PSYCHOLOGIQUES**

**POINT DE VIGILANCE** : *Une fois la crise sanitaire terminée, un retour à l'équilibre, à la stabilité psychique ne sera certainement pas systématique pour tous.*

*Le(s) salarié(e)s exposé(e)s à la détresse physique et/ou psychologique d'autrui, à la crainte de la contamination, à la mort peuvent avoir mis en place une stratégie de résistance par sens du devoir, conscience professionnelle et/ou valeurs personnelles. Un risque d'effondrement psychique voire, un trouble de stress post-traumatique peut apparaître à l'issue de cette période. Les conséquences dans le temps ne doivent pas être banalisées et doivent être anticipées.*

## L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL - SOURCE INRS

### QU'EST-CE QUE C'EST ?



Le syndrome d'épuisement professionnel, ou burnout, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique dans lesquelles la dimension de l'engagement est prédominante. Il se caractérise par 3 dimensions : l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation ou le cynisme et le sentiment de non-accomplissement personnel au travail.

« ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique »

### À QUELS SIGNES ET MANIFESTATIONS DOIT-ON ÊTRE ATTENTIF ?



- **L'émotionnel** : sentiment de vide, d'impuissance, perte de confiance en soi, irritabilité, pessimisme ;
- **Le cognitif** : difficulté de concentration, indécision, difficultés à faire des opérations simples, altération de la qualité du travail... ;
- **Le physique** : fatigue généralisée, maux de tête et de dos, tensions musculaires, troubles du sommeil... ;
- **L'interpersonnel** et le **comportemental** : repli, isolement, agressivité, impulsivité, baisse de l'empathie, conduites addictives... ;
- **Le motivationnel** et **l'attitudinal** : attitude négative envers le travail et les autres, désengagement...

### REPÉRER ...



- Le salarié se plaint-il de manquer d'énergie pour accomplir son travail ?
- Fait-il part de problèmes de concentration, de manque de disponibilité mentale au travail ?
- Est-il facilement irritable ?
- Dévalorise-t-il le travail qu'il accomplit, sa propre efficacité et ses compétences ?
- Manifeste-t-il des signes de désinvestissement professionnel ?



## LE STRESS POST-TRAUMATIQUE

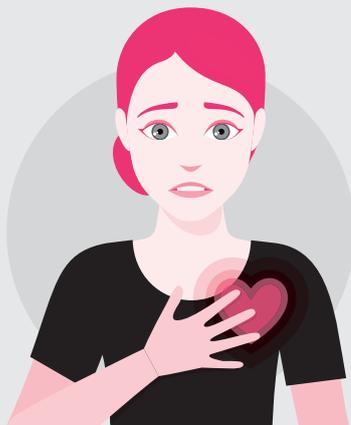
### QU'EST-CE QUE C'EST ?



Tout le monde a déjà vécu une situation dangereuse pour sa sécurité ou celle d'un proche. Dans une telle situation, une personne peut ressentir un niveau élevé d'anxiété, caractérisé par un sentiment de peur intense. La peur et la réaction physique qui l'accompagne font partie d'un mécanisme de défense naturel qui a pour but d'assurer la survie. Ces réactions sont donc normales et disparaissent généralement quelques heures après l'événement. Cependant, chez les personnes atteintes d'un trouble de stress post-traumatique, ces réactions ne disparaissent pas complètement. La personne continue à les revivre mentalement avec la même intensité que la première fois.

« une personne peut ressentir un niveau élevé d'anxiété, caractérisé par un sentiment de peur intense »

### À QUELS SIGNES ET MANIFESTATIONS DOIT-ON ÊTRE ATTENTIF ?



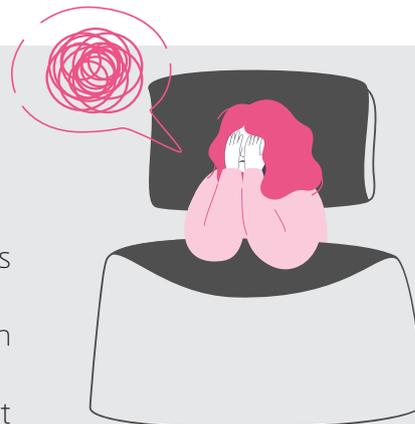
Les signes caractéristiques d'un trouble stress post-traumatique sont :

- Un sentiment de **peur intense** et d'**impuissance** accompagné d'un de plusieurs symptômes physiques : palpitations cardiaques, respiration saccadée, tremblements, transpiration excessive (...);
- Des **flash-backs** et des **cauchemars** ;
- Des **ruminations** anxieuses ;
- De la **difficulté à ressentir des émotions positives** ;
- Des **troubles du sommeil** ;
- Des **troubles de la concentration** ;
- Un besoin d'être continuellement en **état d'alerte, prêt à réagir**.

### REPÉRER ...



- Le salarié évoque-il des difficultés de sommeil ?
- Évite-t-il certaines situations de travail ?
- Le salarié montre-il des difficultés à effectuer certains actes de travail qu'il maîtrise habituellement ?
- Évoque-il excessivement ou évite-il d'évoquer une situation passée ?
- Le salarié demande-il brutalement un changement professionnel, d'affectation ou de service ?



## LA PRÉVALENCE DES EXIGENCES ÉMOTIONNELLES

*Certaines activités professionnelles ou métiers peuvent comporter des aspects gratifiants mais imposer également aux professionnel(le)s de maîtriser leurs propres émotions et de faire preuve de contrôle de soi. Ces exigences émotionnelles induisent une charge mentale et psychologique forte dans la réalisation du travail – Source INRS.*



**CONTACT AVEC LE PUBLIC :** le stress ambiant peut générer des tensions et des comportements agressifs. On parle de violences externes parfois inhérentes au métier, d'autre fois liées à l'organisation du travail mais qui vont être exacerbées en ce temps de crise.

**Vigilance particulière pour les secteurs d'activité :**

- professionnel(le)s de commerces alimentaires, pharmacies, bureaux de tabac, les secteurs de la sécurité des biens et des personnes, professionnels des transports ou de la livraison... ;
- professionnel(le)s de structures type foyers d'hébergement, maisons d'accueil, centres éducatifs en lien avec l'ASE, foyers thérapeutiques, etc ... qui doivent accompagner dans le confinement des enfants, adolescents et adultes en difficultés.



**UNE STIGMATISATION SOCIALE :** rejet social de la part d'autres professionnels, de la famille, d'amis, de voisins qui peuvent aborder le professionnel avec peur et suspicion en utilisant des stratégies d'évitement ou d'exclusion. Le sentiment de rejet peut être d'autant plus difficile à vivre pour les professionnel(le)s isolés.



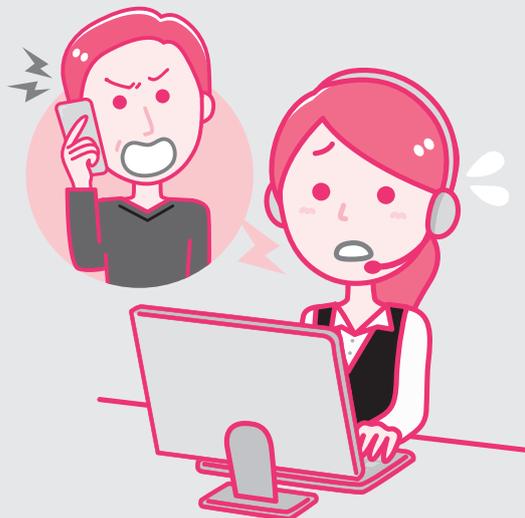
**CONTACT AVEC LA SOUFFRANCE DE L'AUTRE,** la maladie, la mort, l'absence de l'entourage auprès des populations vulnérables (patients hospitalisés, personnes âgées, personnes en situation de handicap physique et/ou psychique, ...).

**Vigilance particulière pour les métiers de la relation d'aide :** les professionnel(le)s du secteur hospitalier, médico-social et socio-éducatifs étant des professionnels déjà exposé(e)s au risque d'épuisement.

**DEVOIR CACHER SES ÉMOTIONS AU TRAVAIL :** il peut être coûteux de faire preuve de bienveillance, de patience, de disponibilité, de ne pas montrer ses propres angoisses pour rassurer dans ce contexte.

**PEUR AU TRAVAIL, POUR SA SANTÉ ET CELLE DE SON ENTOURAGE :** émotion primaire que l'on se doit de cacher pour maintenir le collectif de travail, demeurer enthousiaste coûte que coûte ou pour ne pas inquiéter ses proches, malgré des sensations internes qui pousseraient à fuir.

## QUESTION N°1 : COMMENT FAIRE FACE À L'INCIVILITÉ ET L'AGRESSIVITÉ DU PUBLIC ?



Les situations aiguës, dans lesquelles l'intégrité physique et psychologique de chacun est potentiellement mise en danger, amènent fréquemment à un état confusionnel exacerbé par les messages anxiogènes alimentés par l'hypercommunication médiatique.

Nous remarquons ainsi des réactions « primitives » de préservation et de sécurisation (ruée vers les aliments et produits « de base » et d'hygiène, hyperprotection, comportements de repli sur soi et rejet de l'autre), ou au contraire, des comportements « à risques » ou jugés incivils (ex : non-respect des consignes de sécurité, remise en question des directives gouvernementales et des messages officiels, abondement aux théories complotistes, ...).

Au travail, nous constatons cela dans le comportement d'utilisateurs, clients, patients (agressivité exacerbée face à la frustration, la revendication à la priorité des soins, rejet vis-à-vis des professionnels étant au contact avec les personnes infectées par le virus, de peur de la contamination, ...).

Il est nécessaire d'avoir à l'esprit que ces réactions sont souvent peu contrôlées et qu'elles ne sont en aucun cas directement orientées vers les personnes, mais plutôt vers ce qu'elles représentent et les angoisses qui y sont associées. **Il est important de garder le recul nécessaire pour comprendre lorsque l'agressivité est une réponse à une angoisse, à un sentiment d'impuissance ou de faiblesse.**

*« l'employeur devrait s'employer à diffuser des messages de règles de conduites à l'adresse des patients/clients et rappeler le soutien de l'entreprise envers ses salariés »*

Pour y répondre, le fait de montrer que vous êtes relié à d'autres personnes et de montrer une certaine stabilité émotionnelle est important. De son côté, l'employeur devrait s'employer à diffuser des messages de règles de conduites à l'adresse des patients/clients et rappeler le soutien de l'entreprise envers ses salariés.

L'INRS a publié un [article faisant le lien entre la situation actuelle et le risque de violence externe](#) (Risques Psycho Sociaux). Des exemples et conseils sont donnés, plus particulièrement pour les métiers suivants :

- Préparateur de commandes de Drive,
- Téléconseiller dans un centre d'appel téléphonique,
- Employé des commerces alimentaires de détail,
- Personnel médical et non médical en contact avec des patients.

## QUESTION N°2 : EN TANT QUE PROFESSIONNEL, COMMENT GÉRER ÉMOTIONNELLEMENT CETTE DÉTRESSE ?

### Face à la maladie

D'une part, il y a ceux qui sont en interaction avec les malades, constatant leur propre insécurité mais pris dans l'engrenage de la sur-activité.

Le rythme de travail vient annihiler les émotions jusqu'à ce que l'irréversible apparaisse, le sentiment de ne pas avoir fait face, la remise en question de ses compétences, de ses capacités, de son rôle face à une situation dramatique.

Dans ce contexte, la communication est primordiale.

Il est essentiel d'agir au niveau de la cohésion et de la solidarité, d'autant plus lorsque le(s) professionnel(le)s sont engagé(e)s dans une activité isolée ou en horaires décalés par rapport à leurs proches.

*« il est essentiel d'agir au niveau de la cohésion et de la solidarité »*



D'autre part, certaines entreprises seront malheureusement confrontées aux cas de salariés malades voire à des décès : un accompagnement spécifique devrait être mis en place, notamment afin de soutenir, d'accompagner le deuil, d'accueillir

les inquiétudes et vécus (groupe de parole, analyse des pratiques professionnelles) ...

### Face au confinement

Établissements accueillant du public sans domicile fixe, victimes de violences conjugales, enfants /adolescents placés en institution et suivi par l'Aide Sociale à l'Enfance.... avec parfois une augmentation des capacités d'accueil, le difficile respect des gestes barrières pour des raisons d'âge, de pathologies psychiatriques, de toxicomanies, etc.

Dans ces services, les professionnel(le)s doivent repenser leurs actions, leurs interventions mais

aussi leur rapport au travail, leur rapport à leur métier de CONTACT. En plus des modifications organisationnelles, il faut trouver le moyen d'occuper les résidents et d'éviter les risques de contaminations, de maintenir l'accueil et les prises en charge en foyer mais également de garder le lien avec ceux qui sont retournés chez eux ou qui sont pris en charge par d'autres dispositifs.

*« se rendre au domicile de personnes en détresse physique et/ou psychique en urgence est également éprouvant »*

Dans ce contexte, se rendre au domicile de personnes en détresse physique et/ou psychique en urgence est également éprouvant.

**Le respect des gestes barrières est primordial**, tandis que là encore, l'interaction avec d'autres professionnel(le)s vivant les mêmes situations se révélera bénéfique.

Il peut être utile d'organiser des temps d'échange et de partage sur les pratiques professionnelles adoptées en ce temps de crise, sur les initiatives prises pour organiser des activités, sur les postures,

*« il peut être utile d'organiser des temps d'échange et de partage sur les pratiques professionnelles »*

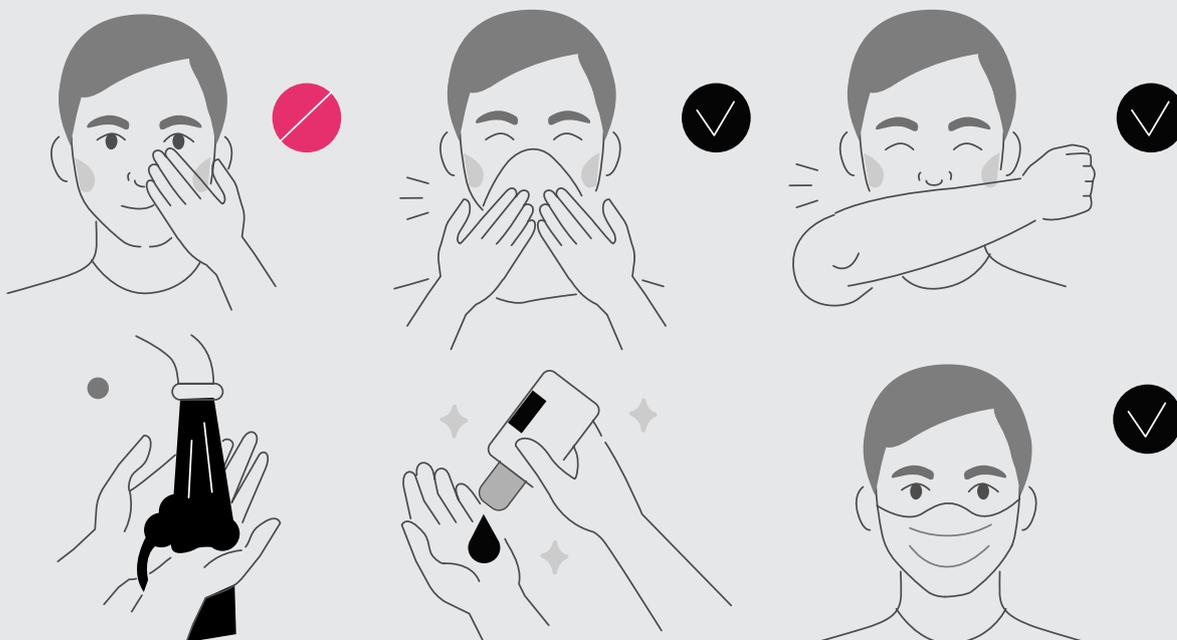
les gestes qui fonctionnent, le partage sur les échecs et les craintes, le droit à l'erreur, sur le fait d'accepter l'imperfection, le relativisme dans une situation qui, de toute façon est dégradée.

L'important est surtout de ne pas se sentir seul face aux difficultés : une attitude de repli sur soi et l'adoption d'un comportement automatisé serait à interroger.

**Il restera ensuite à tirer les enseignements de cette crise afin d'améliorer le système dans une vision prospective.**

N'oubliez pas que ce que vous mettez en place aujourd'hui vous permettra de relever les défis de sortie de crise.

*« Le respect des gestes barrières est primordial »*



## LES AIDES PSYCHOLOGIQUES SPÉCIFIQUES

N'hésitez pas à mettre en place une ligne de soutien psychologique ou une information sur les soutiens auxquels les salarié(e)s peuvent avoir accès.

Rappelez également les coordonnées du Service de Santé au Travail, mais aussi les acteurs ressources internes habituels. Si certain(e)s salarié(e)s ou vous-mêmes êtes à risque (anxiété, consommation de substances, dépression, isolement, irritabilité voire, violence ...) ALERTEZ votre Service de Santé au Travail qui cherchera des solutions avec vous.



### FOCUS SUR L'AIDE PSYCHOLOGIQUE AUX SOIGNANTS :

Focus sur l'aide psychologique aux soignants afin de relayer au mieux ces informations pour les soignants hors hôpitaux qui ont un accès moins facile à ce type d'informations (ex : auxiliaire de vie) ...

Soutien psychologique :

- Les hotlines internes dans les hôpitaux
- <https://www.asso-sps.fr/>

L'association Soins aux Professionnels en Santé (SPS) n'a pas attendu la pandémie de coronavirus pour mettre en place un numéro vert (08 05 23 23 36 ou sur l'application mobile Asso SPS) où 100 psychologues sont à l'écoute des soignants de façon anonyme et gratuite, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le nombre d'appels quotidiens est passé de 5 par jour à plus de 150 en quelques jours.

- <https://www.psyformed.com/>

La plateforme Psyformed où des psychologues diplômés, de plus en plus nombreux, proposent un accompagnement aux professionnels en première ligne.

Comment cela fonctionne ? La plateforme met en lien un soignant avec un psychologue inscrit sur le site, qui pourra réaliser jusqu'à quatre séances gratuites, avec une priorité donnée au local. Plus d'informations sur : [https://youtu.be/c5\\_tiZc-EhM](https://youtu.be/c5_tiZc-EhM)

### L'AIDE PSYCHOLOGIQUE AUX « CONFINÉS » :

- [Fédération Française de Psychanalyse et Psychothérapie](#)

Des bénévoles pour de l'écoute sont à disposition de tous. Toute personne rencontrant des difficultés liées à la situation de confinement pourra bénéficier d'une écoute gratuite effectuée par des psychopraticiens qualifiés, membres de la fédération, et certifiés à l'écoute.

### DES RESSOURCES POUR LES EMPLOYEURS :

- COVID 19 et monde du travail sur le [site de l'Organisation Internationale du Travail](#)
- Les obligations de l'employeur selon le [Ministère du Travail](#) + Document PDF
- [Des informations régulièrement mises à jour sur le site de l'INRS](#)

### DES INFORMATIONS SUR LE COVID-19 :

- Cellule d'information Hauts de France : 03-20-30-58-00
- N° vert du Gouvernement : 0800 130 000