

Comment détecter et accompagner un agent en souffrance ?

Sommaire :

- 1 **Ce qu'on entend par souffrance**
- 2 **Les signaux d'alerte**
- 3 **Ce que l'on peut faire**
- 4 **Cas particuliers**
- ? **Questions**





1

Qu'est-ce qu'on entend
par « souffrance » ?



Définir la souffrance :



« Douleur physique ou morale, état de celui qui souffre* »

Définir la souffrance :



« Douleur **physique** ou **morale**, état de celui qui souffre* »



Relatif au corps et
à l'esprit

Définir la souffrance :



« Douleur **physique** ou **morale**, **état** de celui qui souffre* »

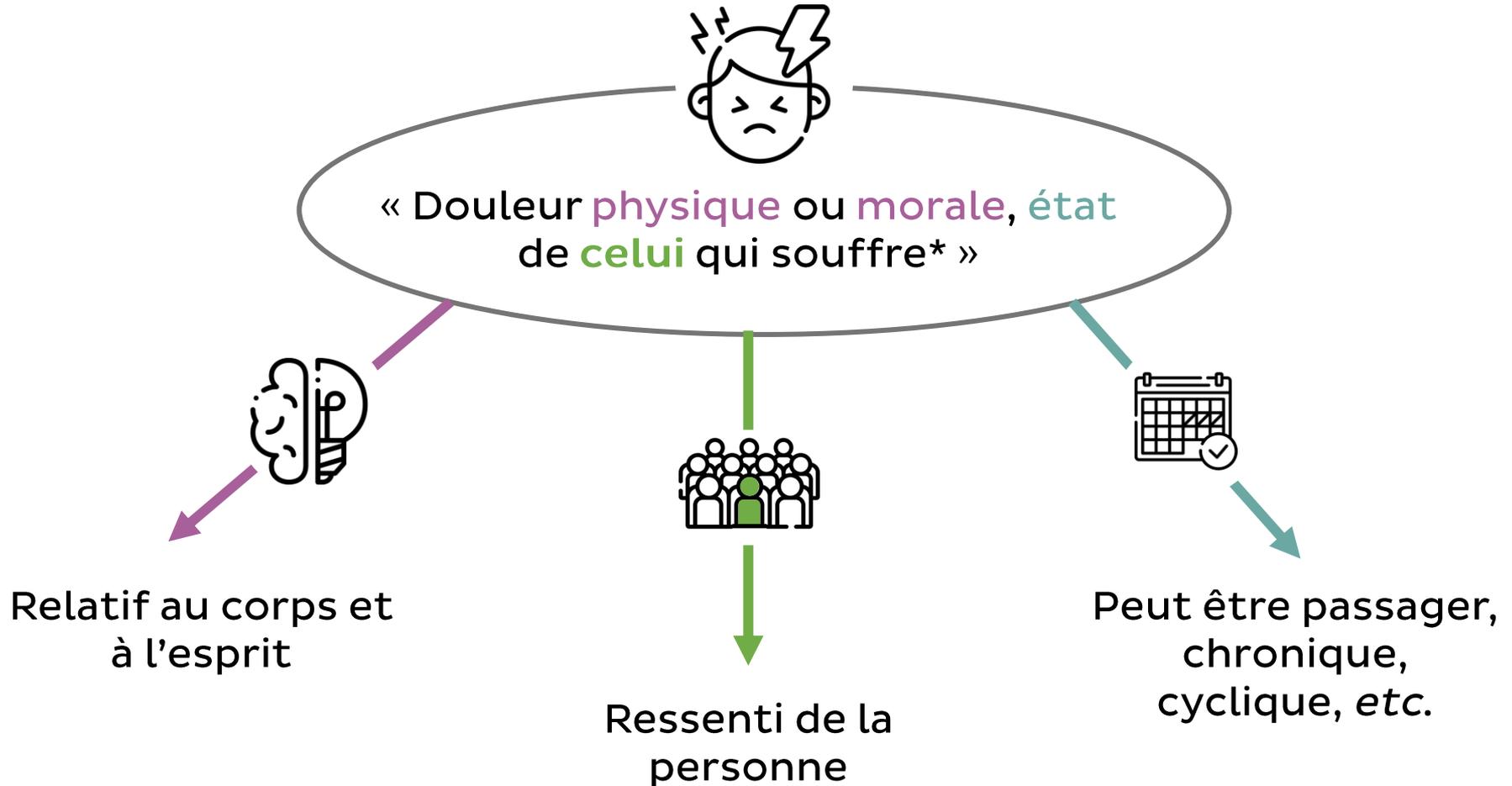


Relatif au corps et à l'esprit



Peut être passager, chronique, cyclique, etc.

Définir la souffrance :





Quelques précisions sur le **stress** :



Un danger survient !



Etat d'alerte :
Augmentation du rythme
cardiaque, vigilance accrue,
etc.



Je réagis
(action,
fuite,
paralysie)



Retour à la
normale

Quelques précisions sur le **stress** :



Un danger survient !



Etat d'alerte :
Augmentation du rythme
cardiaque, vigilance accrue,
etc.



Je réagis
(action,
fuite,
paralysie)



Retour à la
normale



Perduration de l'état d'alerte

Quelques précisions sur le **stress** :



Un danger survient !



Etat d'alerte :
Augmentation du rythme
cardiaque, vigilance accrue,
etc.



Je réagis
(action,
fuite,
paralysie)



Retour à la
normale



Perduration de l'état d'alerte



Usure



Quelques précisions sur le **stress** :



Un danger survient !



Etat d'alerte :
Augmentation du rythme
cardiaque, vigilance accrue,
etc.



Je réagis
(action,
fuite,
paralysie)



Retour à la
normale



Perduration de l'état d'alerte



Usure



Altération de la santé





2

Quel sont les signaux qui peuvent alerter ?



Des signaux variés :

Indicateurs RH :

Absentéisme (long ou perlé)



Addictions :

Consommation d'alcool, de produit psychoactifs, etc.



Baisse de performance :

Erreur, délai de traitement plus long, non respect des procédures



Manifestations émotionnelles :

Tristesse, mauvaise humeur, irritabilité, discours négatif



Signes physiques :

Plainte de douleurs, de fatigue, de difficulté à se concentrer



Comportements sociaux :

Isolement, évitement des autres, conflits, etc.



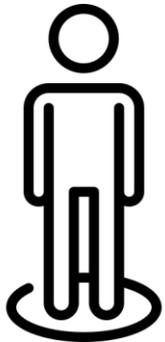


3

Quelles sont les actions
qu'une collectivité peut
mener ?



Les différents acteurs :

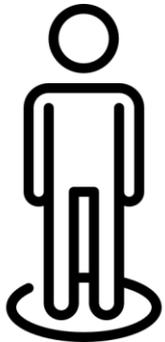


Les différents acteurs :

La collectivité : obligation de veiller à la santé (physique et mentale) de ses agents*



- Rôle : **prévention** et de **protection**.
- Champ d'action : **environnement de travail**
- Outils : Plan d'action de prévention ([PAPRIPACT](#)) ; saisine du [conseil médical](#) ; visites médicales ; dispositif de [signalement](#) ; politique RH.



Les différents acteurs :

La collectivité : obligation de veiller à la santé (physique et mentale) de ses agents*

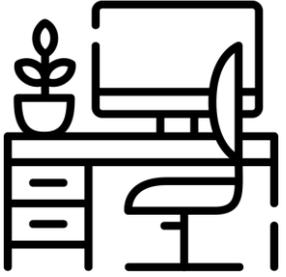


- Rôle : **prévention et de protection.**
- Champ d'action : **environnement de travail**
- Outils : Plan d'action de prévention ([PAPRI Pact](#)) ; saisine du [conseil médical](#) ; visites médicales ; dispositif de [signalement](#) ; politique RH.

L'agent : garant de son ressenti



- Rôle : **protection de soi.**
- Champ d'action : **environnement de travail et personnel**
- Outils : visites médicales auprès de la médecine du travail ou médecin traitant, dispositif de [signalement](#), entretien avec la hiérarchie



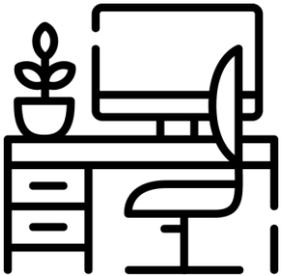
Le médecin du travail : Expertise de l'impact des conditions de travail sur la santé des agents



- Rôle : **prévention** et de **surveillance**.
- Champ d'action : **environnement de travail**
- Outils : Aménagement de poste par restrictions médicales, demande d'expertise, lien avec le médecin traitant, équipe pluridisciplinaire du CDG



Le médecin du travail : Expertise de l'impact des conditions de travail sur la santé des agents

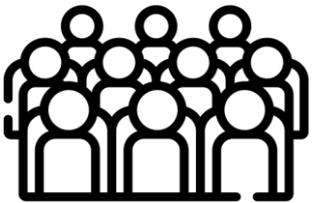


- Rôle : **prévention** et de **surveillance**.
- Champ d'action : **environnement de travail**
- Outils : Aménagement de poste par [restrictions médicales](#), demande d'expertise, lien avec le médecin traitant, équipe pluridisciplinaire du CDG

Le médecin traitant : Expertise médicale généraliste



- Rôle : **prévention, surveillance** et **soin**.
- Champ d'action : **cadre personnel** et **professionnel** (limité)
- Outils : arrêt de travail, lien avec le médecin du travail, demande de temps partiel thérapeutique, CLM, etc.



Centre de gestion : Expertise RH



- Rôle : **conseil.**
- Champ d'action : **environnement de travail**
- Outils : experts divers, secrétariat du conseil médical.

Centre de gestion : Expertise RH



- Rôle : **conseil.**
- Champ d'action : **environnement de travail**
- Outils : experts divers, secrétariat du conseil médical.

Assureur : Expertise technique



- Rôle : **assurance et prévention.**
- Champ d'action : **cadre professionnel**
- Outils : expertise, dispositif d'accompagnement individuel

Centre de gestion : Expertise RH



- Rôle : **conseil.**
- Champ d'action : **environnement de travail**
- Outils : experts divers, secrétariat du conseil médical.

Assureur : Expertise technique



- Rôle : **assurance et prévention.**
- Champ d'action : **cadre professionnel**
- Outils : expertise, dispositif d'accompagnement individuel

Association : d'aide aux victimes, de soutien, de conseil juridique, etc.



- Rôle : **conseil et soutien**
- Champ d'action : **cadre personnel**
- Outils : expertise, dispositif d'accompagnement individuel, groupe de parole

L'accompagnement : agir après.

1

Oser en parler !

2

Orienter vers les professionnels compétents

3

Questionner la part du travail dans la situation de souffrance

4

Se monter facilitant (aménagement de poste ou d'horaire, retrait de missions, *etc.*)



Ne pas faire
« à la place
de » !



Prévention : agir en amont.



DUERP : évaluation des risques professionnels et psychosociaux.



Sensibilisation des managers et agents aux thématiques liées au RPS, à la santé au travail, à la santé mentale et à la prévention des risques.



Définir et promouvoir une **politique RH** claire et juste



APP, groupe de travail, codéveloppement, supervision managériale : espace d'échange et de co-construction centré sur le travail (sur les procédures communes, sur les relations inter personnelles, etc.)



Favoriser la **collaboration** entre les agents.



Surveiller la charge de travail.





4

Quelques cas particuliers



Alcoolisation / Alcoolisme :

Alcoolisation
« fait de consommer de
l'alcool »



Procédure à suivre en cas
d'état d'ébriété.



Cette procédure est
encadrée !



Alcoolisme
« consommation
excessive, répétée et
incontrôlée de boissons
alcoolisées »



- Echanges avec l'agent
- Visite médicale auprès du médecin du travail
- Informations sur les possibilités d'accompagnements, d'associations, etc.
- Se montrer facilitant

Contacts et ressources* :

- Comité de défense de la santé du DOUBS (CODES 25) – Association d'aide-soignant
→ Besançon + antennes dans le territoire
- [Association Addiction France](#) (anciennement ANPAA) – Association de prévention de l'addiction
- [Alcooliques Anonymes](#) – Association d'entraide
→ Belfort, Audincourt
- [Alcool Info Service](#) – Numéro vert
→ 0 980 980 930
- [La Croix Bleue](#) – Association de prévention et d'entraide
→ Audincourt, Belfort, Valentigney, Montbéliard, Glay
- [Société Française d'Alcoologie](#)

*Liste non exhaustive

Burn-out :



- Fatigue extrême
- Cynisme
- Baisse du sentiment d'accomplissement



Orienter l'agent vers les professionnels de santé pour une **prise en charge adaptée.**



Préparer le retour de l'agent, notamment par le biais d'une visite de reprise.



Sensibiliser les encadrants et les agents aux risques psychosociaux et santé mentale.



Evaluer les facteurs en lien avec l'environnement de travail à l'origine de l'épuisement professionnel.



Définir un plan d'action limiter voire faire disparaître ces facteurs.

Risque suicidaire :

Solution

Risque suicidaire :

Solution

Risque suicidaire :

Suicide

Solution

Risque suicidaire :

Suicide

Solution

Risque suicidaire :

Suicide

Risque suicidaire :

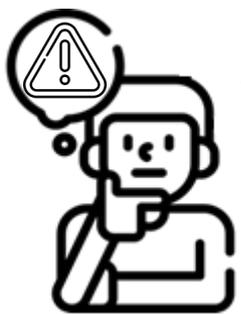
Suicide

Risque suicidaire :

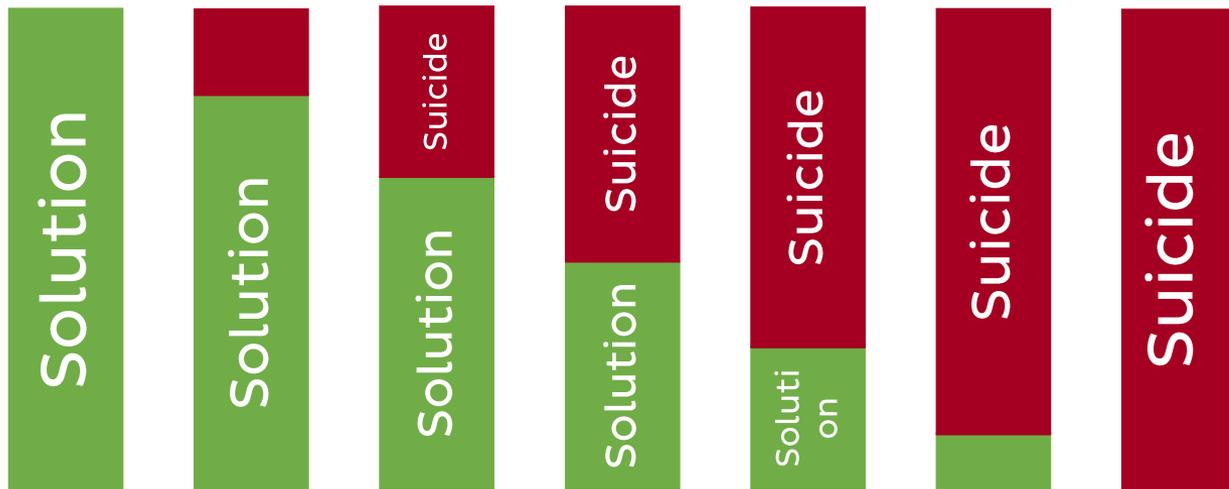


Plus la prise en charge se fait tôt, plus elle a de chance d'être efficace.

« Si je lui demande s'il veut se suicider, je vais lui mettre cette idée en tête »



Risque suicidaire :



Plus la prise en charge se fait tôt, plus elle a de chance d'être efficace.

« Si je lui demande s'il veut se suicider, je vais lui mettre cette idée en tête »

Faux !

Les personnes en souffrance ont besoin de se sentir écoutées.



Orientation vers les professionnels

L'évaluation du niveau de risque incombe aux professionnels de santé (SAMU, 3114, etc.)

« J'ai envie que tout s'arrête »

« Bientôt vous n'entendrez plus parler de moi »

« Ma famille serait bien mieux sans moi »

« On ne peut plus rien y faire »

« De toute façon, je vais partir »

Exemple de discours qui peuvent alerter

- Être à l'écoute ;
- Ne pas minimiser ;
- Dire que l'on s'inquiète ;
- Orienter vers les professionnels qualifiés (médecin traitant ou du travail, psychologue, CMP, associations, etc.)



« ça m'inquiète ce que vous me dites. Je pense que ça serait bien d'en parler avec votre médecin traitant ou un psychologue. »

3114

En cas de doute, appelez le [3114](tel:3114) (numéro national de prévention pour le suicide)

Contacts et ressources* :

- [3114](#), Numéro national de prévention du suicide
→ à destination des personnes en souffrance, des proches des professionnels (7j/7, 24h/24)
- [SOS Amitié](#), Association d'aide offrant une ligne d'écoute et un chat
→ numéro : 09 72 39 40 50 (7j/7, 24h/24)
- [Suicide écoute](#), Association d'aide offrant une ligne d'écoute
→ numéro : 01 45 39 40 00 (7j/7, 24h/24)
- [Fil Santé Jeunes](#), Dispositif de prévention pour les jeunes (12-25 ans) sur les questions de santé questions de santé physique, mentale et sociale
→ numéro : 08 00 23 52 36 (7j/7, de 9h à 23h)
- [Dites Je suis Là](#), Association de prévention du suicide
→ [annuaire](#) national des ressources en matière de prise en charge psychologique

*Liste non exhaustive



Avez-vous des questions ?

N'hésitez pas à nous contacter
À l'adresse mail suivante :
prevention@cdg25.org
Ou au numéro : 03 81 99 36 32



RETROUVEZ TOUS NOS DOCUMENTS ABORDANT CETTE THEMATIQUE :

Ressources :



Fiche R09 [Les responsabilités des élus en santé et sécurité au travail](#)

Fiche R50 [Stress au travail](#)

Fiche R51 [Epuisement professionnel](#)

Fiche P33 [Le diagnostic RPS](#)

Fiche P38 [Gestion du risque suicidaire](#)

Le point sur [L'évaluation des risques professionnels](#)

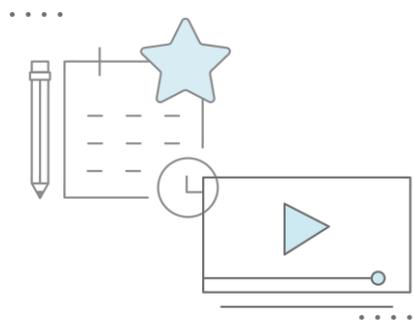
Le point sur [Les risques psychosociaux](#)

Fiche Reflexes [Gestion du risque alcool](#)



Et plus encore sur notre site www.cdg25.org !





RETROUVEZ [TOUS NOS WEBINAIRES](#)

Le centre de gestion,
votre partenaire RH

