



#Covid-19, #RPS #LIGNE D'ECOUTE

Lignes d'écoute à distance, un outil au service des collaborateurs.

Pendant la crise sanitaire, les cabinets adhérents de la FIRPS observent une forte augmentation du recours aux services d'assistance psychologique à distance pour les salariés.

Paris, le 20 mai 2020 - **Alors que la période de confinement strict touche à sa fin et que les salariés retrouvent progressivement le chemin des entreprises, la FIRPS (fédération des intervenants en risques psycho-sociaux) fait état d'une utilisation importante des lignes d'assistance psychologique à distance mises en place par les entreprises. Les spécialistes alertent sur l'état psychologique et physique des salariés en sortie de confinement. Très sollicitées pendant le confinement, les lignes d'écoutes à distance devraient maintenir une activité soutenue pendant les prochains mois.**

Les services d'assistance psychologique à distance, connus aussi sous l'appellation réductrice de lignes d'écoute ou de numéros verts, sont un des instruments de la prévention des Risques Psychosociaux, mis en place par les entreprises. Depuis plusieurs années, la FIRPS s'attache à encadrer la pratique de ces dispositifs de prévention des RPS, par la publication de guides de bonnes pratiques*.

« Dans un contexte d'urgence lié au besoin de réponses pour accompagner les salariés, les entreprises sont confrontées à une profusion d'acteurs se présentant comme des spécialistes des risques psychosociaux et de l'assistance psychologique à distance. Il nous a paru pertinent d'en rappeler l'usage et la pertinence, comme l'encadrement qui doit en être fait », souligne François Cochet, président de la FIRPS.

Un instrument de prévention des RPS

Depuis début mars, les professionnels membres de la FIRPS (Eléas, IAPR, JLO, Psya, Rehalto/Worplace, ICAS et Stimulus) qui représentent près des 2/3 du marché, constatent tous une sur-sollicitation de ces dispositifs (+45% en moyenne). Cette tendance, déjà sensible au mois de mars, s'est accentuée en avril et se poursuit sur les premières semaines de mai.

Pour faire face à l'augmentation très forte du nombre d'appels (+45%) depuis le 16 mars (date d'entrée en confinement), nous avons renforcé notre équipe par 20 psychologues supplémentaires. En France, notre équipe compte actuellement 64 consultants psychologues cliniciens salariés », déclare Emmanuel Charlot, administrateur de la Firps, directeur général de Stimulus.

Ces services, organisés à distance, sont directement opérationnels dans le contexte de l'épidémie. Tous les appels sont pris par des psychologues diplômés et formés à ce soutien à distance. Les cabinets spécialistes de cette activité sont habitués à faire face à des pointes d'activité, comme au moment des attentats terroristes à Paris. Faire face à une augmentation rapide des appels a donc pu se faire sans difficulté.

Les thèmes abordés révèlent les angoisses des salariés pendant la crise sanitaire

La méthodologie de chaque cabinet pour identifier les thématiques traitées n'est pas normée. Il convient donc de rester prudent. Toutefois, la proportion des appels en rapport direct avec la crise sanitaire représente 65%, ce qui correspond à plusieurs dizaines de milliers d'appels de salariés pris en charge par des psychologues sur la période. Cette tendance va en s'amplifiant. Cette thématique prend donc le dessus sur les autres, bien qu'il puisse y avoir un effet lié à la mesure. En effet, un appelant qui évoque les difficultés relationnelles avec son manager du fait du télétravail confiné fait bien référence à la crise sanitaire, mais auparavant, il aurait pu aussi évoquer un problème managérial, qui préexistait au confinement.

D'un cabinet à l'autre, les thématiques abordées lors des appels convergent largement :

- **L'angoisse liée à la maladie** qui touche des proches ou des ascendants qui sont en EHPAD, le décès de proches ou de collègues et la difficulté d'organiser le deuil.
- **Les difficultés liées au « télétravail confiné »** mis en place précipitamment :
 - Surcharge de travail du fait des échanges par mail – téléphone – visio qui prennent plus de temps, travail haché.
 - Impression d'être surveillé à l'excès par son manager qui demande régulièrement un reporting pour suivre et réguler la charge.
- **L'insécurité économique**, crainte des conséquences financières du chômage partiel ou de pertes d'emploi, vécu difficile de certaines pressions : congés à poser durant les jours de confinement, annonce de refus de vacances en sortie de crise.
- **Pour les professionnels en contact avec le public :**
 - Peur d'être contaminé et de transmettre le virus
 - Charge d'activité importante et épuisement.
- **Stigmatisation de ceux qui sont accusés de manquer de solidarité** parce qu'en arrêt pour raisons médicales ou garde d'enfants, allant parfois jusqu'à des menaces managériales dans le travail, tensions familiales allant parfois jusqu'aux violences, problématiques suicidaires.
- **Les inquiétudes liées au déconfinement** et à la reprise d'activité : utilisation des transports en commun, présentiel imposé, surcharge ou absence de travail.

« Directement touchés ou pas, les salariés se sentent concernés par la pandémie. Entre le flot d'actualités diffusés chaque jour, les témoignages de chacun, on s'aperçoit que beaucoup de salariés sont touchés par ce qui arrive et que cela impacte un collectif de travail totalement bouleversé par le confinement et le télétravail » constate Jean-Louis Ringuede, administrateur de la Firps et directeur général de l'IAPR.

Vers un développement plus structurel de ces services

La crise du COVID-19 met exergue le fait que les entreprises hexagonales sont encore insuffisamment équipées en dispositifs d'écoute et d'accompagnement psychologiques. En 2019, d'après une enquête Réhalto-Workplace réalisée auprès d'un échantillon de plus de trois cents

DRH, seul un quart d'entre eux déclaraient avoir mis en place un dispositif d'écoute téléphonique à distance et moins de huit pour cent envisageaient de le faire à terme.

« Cette pratique contraste fortement avec les pays anglo-saxons, qui depuis des décennies ont systématisé la mise à disposition de plans d'assistance aux employés » souligne Christian Mainguy, administrateur de la Firps, directeur de Réhalto/Workplace.

Nombre d'entreprises prennent mieux conscience aujourd'hui de la nécessité de mettre en place de tels programmes. Mais ce type de prestation doit se faire dans des conditions précises. Il faut bien sûr le faire dans le plus strict respect du règlement sur la protection des données et en garantissant aux salariés la confidentialité la plus stricte. L'intérêt de la mise en place de ces programmes doit aussi être bien compris par les salariés eux-mêmes. Une démarche qui associe les représentants du personnel, en particulier la commission Santé Sécurité Conditions de travail, est recommandée.

« Le n° vert n'est pas un outil isolé dans les dispositifs de prévention des RPS ; avec la reprise, il faudra être vigilant. Ceux qui vont reprendre le travail ne seront pas les mêmes que ceux qui l'ont quitté brutalement mi-mars. Le risque pour les entreprises est de vouloir, au motif de la reprise d'activité, les aligner sur un moule « sanitaire » très strict, et reconstituer des équipes sur le modèle d'« avant », alors que les gens auront entretemps, évolué pendant la crise » conclut Eric Goata, administrateur de la Firps, directeur général délégué d'Eléas.

<fin>

À propos de la FIRPS

La FIRPS (Fédération des Intervenants en Risques Psychosociaux), créée en 2011 et présidée par François Cochet, (groupe Alpha), compte aujourd'hui 20 acteurs significatifs et reconnus, regroupant près de 500 consultants de la prévention des RPS et du management de la QVT, réunis autour du partage de valeurs fortes pour l'exercice de leur métier. Elle s'est dotée dès sa création d'un code de déontologie qui régit un mode d'exercice des membres de la FIRPS en vue du respect d'une éthique commune. Il cherche à répondre à un ensemble de droits et devoirs pour guider les actes des intervenants en prévention des risques psychosociaux, les rapports entre ceux-ci et leurs clients ou les salariés de leurs clients. Suivez nos actualités sur twitter [@firps_org](https://twitter.com/firps_org). Ou sur internet : www.firps.org

Liste des publications : Mai 2012 - « *Recommandations sur la question du suicide au travail* » ; Avril 2013 - « *La prévention des risques psychosociaux lors des restructurations* » ; Janvier 2015 - « *Assistance psychologique à distance : comment garantir la confidentialité et la sécurité des personnes et des données* » ; Mars 2016 - « *Prévenir le Burn-out* » ; Février 2017 - « *Six propositions pour faire de la santé au travail un enjeu national* » ; Mai 2018 - « *Référentiel et Guide d'achat de la FIRPS sur les prestations d'assistance psychologique et social à distance* » ; Mai 2018 - « *Propositions pour la mission Santé au travail* ». Tous sont disponibles en téléchargement gratuit sur le site de la FIRPS - www.firps.org

Cabinets membres de la FIRPS : ABSILIA, ACTEMS CONSEIL, AXIS MUNDI, BELLEDONNE RH, BE POSITIVE, ÉLÉAS, GAE CONSEIL, IAPR, ICAS FRANCE, IME, ISAST, GROUPE JLO, PACTES CONSEIL, PSYA, QUALISOCIAL, REHALTO/WPO, SANTÉ PARTNERS, SECAFI, STIMULUS, USIDE.

Contacts médias

Agence Ozinfos

Marie-Céline Terré - Tél : 01 42 85 47 30/ 06 09 47 47 45 - firps@ozinfos.com