



Guide de détection et de prise en compte des RPS



1. Objectifs du guide

Ce guide a pour vocation d'aider les salariés, les managers, les élus du personnel et les acteurs de santé au travail à :

- Repérer précocement les signaux de risques psychosociaux (RPS),
- Favoriser la libération de la parole,
- Assurer une écoute bienveillante et confidentielle,
- Orienter rapidement vers les ressources adaptées,
- Contribuer à la prévention des situations de souffrance au travail.

2. Principes fondamentaux

2.1. Libération de la parole

Chaque salarié doit pouvoir exprimer :

- Un malaise, une difficulté, une situation d'incivilité ou d'agression, un épuisement ou une surcharge.

L'écoute doit être **bienveillante, sans jugement et confidentielle.**

2.2. Confidentialité

Les informations partagées par un salarié en difficulté doivent être traitées avec :

- Discrétion, respect, et uniquement transmises aux acteurs habilités lorsque la situation l'exige.

2.3. Rôle du primo-écoutant

Le primo-écoutant peut être :

- Un collègue, un manager, un élu du personnel.

Son rôle :

- Accueillir la parole, écouter sans minimiser, repérer les signaux d'alerte, orienter vers les acteurs compétents (santé au travail, RH, représentants du personnel).

Il ne se substitue ni à un professionnel de santé, ni à un dispositif d'urgence.

3. Réactions possibles en cas d'urgence

Lors d'une agression ou d'un événement violent, le stress peut provoquer :

- **La sidération** (blocage, impossibilité de réagir), **la fuite** (besoin de s'éloigner), **l'agressivité en retour** (réaction réflexe).

Ces réactions sont normales et doivent être comprises comme des mécanismes de protection.

4. Signaux d'alerte des RPS

4.1. Stade d'entrée : signes discrets

- Difficultés d'attention, de concentration, de mémoire
- Confusion, lapsus, perte de mots
- Baisse d'efficacité, auto-accélération pour compenser
- Présentisme accru, fatigabilité inhabituelle, déni de la surcharge ou du surmenage

4.2. Stade évolutif : symptômes visibles

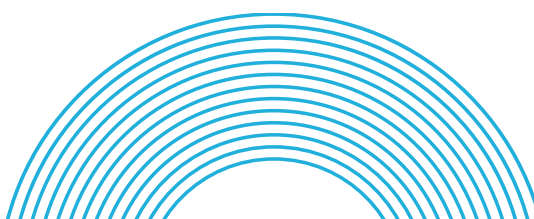
- Troubles du sommeil, fatigue persistante malgré le repos
- Irritabilité, nervosité, perte de plaisir au travail
- Troubles alimentaires, addictions, céphalées, douleurs diffuses, infections ou maladies répétées

4.3. Stade d'état : épuisement / burn-out

- Déshumanisation de la relation : « plus rien ne me touche », cynisme, détachement
- Démotivation profonde, sentiment d'inutilité ou d'impuissance
- Isolement, retrait des moments collectifs, impression de solitude ou d'abandon

4.4. Souffrance somatique et psychique

- La souffrance physique peut déclencher de véritables affections médicales
- La souffrance psychique est souvent invisible et mal comprise
- La souffrance éthique apparaît lorsque les valeurs professionnelles sont en contradiction avec les exigences du travail



5. Comment intervenir ?

5.1. Pendant la crise

- Accueillir la parole avec calme et respect.
- Écouter les faits et le ressenti.
- Évaluer la détresse apparente et orienter vers les ressources adaptées :
 - Entourage professionnel, hiérarchie, médecine du travail, médecin traitant, psychologue ou psychiatre.
- Sécuriser la situation immédiate.
- Informer les interlocuteurs internes appropriés lorsque nécessaire.

5.2. Après la crise

- Maintenir un contact régulier (téléphonique ou en présentiel).
- Rassurer, clarifier les étapes à venir.
- Construire un plan d'accompagnement avec le salarié et la direction.
- Suivre l'évolution de la situation dans la durée.

5.3. Expression de détresse forte

Si un salarié exprime une phrase très inquiétante ou une détresse intense, il est essentiel

- De prendre ses propos au sérieux,
- De rester présent et à l'écoute,
- D'encourager la personne à contacter un professionnel de santé ou un proche de confiance,
- De solliciter rapidement un soutien humain ou professionnel.

Le rôle du primo-écoutant est d'être un point d'appui, pas de gérer seul une situation de crise.

6. Messages clés à retenir

- Les RPS ne relèvent pas d'une vulnérabilité personnelle mais des conditions de travail.
- Parler tôt permet d'éviter l'aggravation.
- La confidentialité est essentielle.
- Le primo-écoutant n'est pas un thérapeute : il oriente.
- La prévention repose sur la coopération entre salariés, élus, managers et santé au travail.



Agir pour construire !

L'engagement Unsa Caisse d'Épargne

