

Que faut-il retenir de nos accompagnements psychologiques durant la crise du COVID ?

Le pôle Assistance Psychologique de Crise-Up a été très sollicité pendant la crise du COVID ; c'est pourquoi nous avons souhaité vous partager, à travers un entretien, notre bilan des actions mises en oeuvre face aux difficultés rencontrées ces derniers mois.



INTERVIEW DE L'EQUIPE DU PÔLE D'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE D'URGENCE

Pouvez-vous nous présenter l'équipe d'intervention psychologique et ses missions ?

Notre équipe se compose de psychologues cliniciennes spécialisées dans l'intervention psychologique d'urgence et le psychotraumatisme, mais également dans le conseil à l'encadrement en gestion de crise.

Nous assurons des **permanences d'écoute psychologique** dédiées aux salariés de nos entreprises clientes en France et à l'International. À la demande des RH, nous avons également mis en place des dispositifs d'**accompagnements psychologiques individuels** par téléphone, pour des situations bien spécifiques (décès par exemple). Ainsi, selon les besoins et les situations, nous sommes régulièrement amenés à intervenir directement sur site et à soutenir les collaborateurs au cours d'entretiens individuels et en groupe (groupe de parole, debriefing post-traumatique). Cette présence est précieuse et essentielle dans la gestion des situations de crise internes.

PENDANT LA CRISE

Comment avez-vous répondu à la demande d'accompagnement psychologique spécifiquement liée à la crise sanitaire ?

Dans le contexte du COVID-19, la demande d'accompagnement psychologique a eu pour but de soutenir à la fois les salariés dont l'activité a été réduite ou rendue impossible (chômage partiel) que les salariés en poste sur site, sans oublier les collaborateurs en télétravail.

Afin de respecter des règles sanitaires strictes, ont été favorisées les solutions de soutien psychologique à distance, par téléphone et par téléconsultation. Nous avons pu déployer très vite en France et en Europe nos lignes d'écoute psychologique auprès de 400 000 salariés.

Nos référents clients (direction, RH) ont valorisé le fait de pouvoir s'appuyer sur une **équipe de professionnels aguerris** en gestion de crise. Ils ont apprécié la **relation de proximité** établie avec notre équipe et de recevoir chaque semaine des observations et reportings concernant l'état général de leurs équipes.

Quel impact psychologique avez-vous identifié chez les salariés accompagnés ?

Nous avons constaté un impact sur l'équilibre de chacun entre vie professionnelle et vie privée. Les **préoccupations liées au travail** ont pu avoir une influence plus ou moins forte sur la sphère personnelle. Les entreprises ont manifesté le souhait de réagir à cette majoration des risques professionnels en proposant aux salariés d'être écoutés par un psychologue.

Des **angoisses** directement liées à la crise concernaient la santé des collaborateurs : risque de contamination, peur d'être porteur et de tomber malade.

Des **symptômes importants de stress post-traumatique** ont pu naître après un vécu de contamination, de réanimation... Le COVID-19 a été un réel traumatisme psychologique. Nous avons été dans un accompagnement spécifique lié au trauma.

Par ailleurs, **la crise sanitaire a pu renforcer des états de fragilité psychologique** liés à la sphère professionnelle (relations internes, charge de travail, adaptation des missions) ou faire émerger un burn-out, un harcèlement, et/ou personnelle (relations à l'intérieur du foyer, isolement, pathologies physique et/ou psychique). Ce confinement, expérience inédite pour tous, a pu entraîner une certaine symptomatologie chez les personnes fragiles voire pour certains une décompensation. Nous avons également été amenés à suivre des proches/collègues d'une personne décédée des suites du COVID. Un travail spécifique d'accompagnement au **deuil** a été mis en place.

APRES LA CRISE

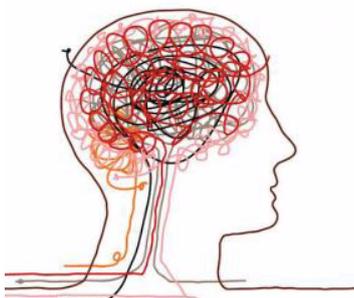
Qu'en est-il à l'heure actuelle ?

Conscients que le déconfinement ne signe pas la fin de potentiels états de mal-être en lien à la crise, la plupart de nos clients ont souhaité maintenir leurs dispositifs d'écoute accessibles par leurs équipes dans un but continu de veille psychologique. La demande d'accompagnement psychologique majorée durant la crise tend vers un retour à la normale. Des sollicitations pour des **motifs extra-COVID** émergent à nouveau.

Sauf exception, la levée du confinement a coïncidé avec une **amélioration de l'état des salariés** que nous avons accompagnés, un soulagement consécutif au retour de rituels quotidiens (aller au travail, voir ses proches, etc.).

“

" Nous avons pu déployer très vite en France et en Europe nos lignes d'écoute psychologique auprès de 400 000 salariés. "



Pour un faible nombre de personnes, le déconfinement, synonyme d'une adaptation vers une néo-réalité, vient activer des angoisses importantes : sentiment de perte de contrôle sur le virus, non-respect des consignes sanitaires par autrui, idée d'une potentielle deuxième vague.

Nos accompagnements ont la vocation de soutenir les salariés à court terme. Dans le cas de symptômes psychologiques invalidants persistants, notre équipe s'assure de réorienter les salariés vers un professionnel (médecin traitant, psychiatre, psychologue) qui aura la possibilité de les accompagner à plus long terme.

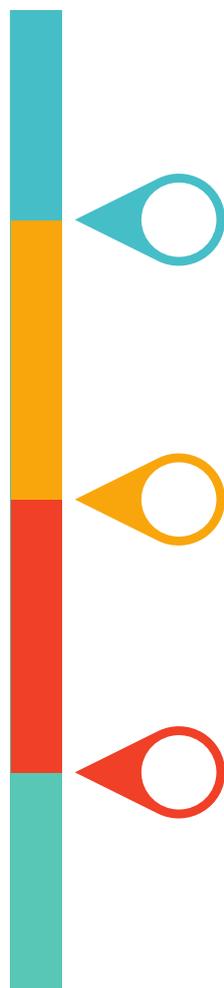
À L'AVENIR Quelle suite à cette crise du point de vue psychologique ?

La crise, notamment le confinement qu'elle a occasionné, a pu avoir un impact psychologique négatif sur une partie de la population. **Il est attendu que chaque individu ressort changé par la crise.** Au cours des prochains mois, nous pouvons imaginer qu'une **inquiétude liée à la sphère professionnelle**, et plus précisément à la santé de l'entreprise, pourrait perdurer.

Paradoxalement, un **enseignement positif** pourra être tiré de cette expérience de vie. L'entreprise a pu découvrir de nouvelles manières d'organiser ses missions (télétravail), de se rencontrer (visioconférence). Des constats positifs pourront également être envisagés au sein de la vie privée : renforcement des liens intrafamiliaux, tri opéré au domicile, découverte d'activités de loisir, introspection et réflexion sur le sens de la vie menée.

À ce stade, il nous semble donc important, en tant que psychologues cliniciennes, de poursuivre la prévention des risques liés aux conséquences de la crise et le renforcement des ressources intrapsychiques de chaque personne.

Chacun entamera finalement un travail d'acceptation de l'après-crise et de négociation intrapsychique avec les incertitudes persistantes de cette perturbation mondiale.



EN RÉSUMÉ

PENDANT LA CRISE

- Préoccupations d'ordre professionnel
- angoisses liées aux risques sanitaires
- Renforcement d'états de vulnérabilité psychique préexistants à la crise
- Deuils
- Risque de symptômes post-traumatiques

APRÈS LA CRISE

- Amélioration de l'état des salariés
- Néanmoins, persistance de certains états de fragilité consécutive aux conséquences du déconfinement

À L'AVENIR

- Risque d'angoisses liées à la santé des entreprises
- Possibles enseignements positifs tirés de cette expérience inédite
- Pour tous, adaptation à une néo-réalité