

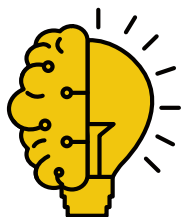
# Comment agir face à la détresse psychologique d'un agent ?

## LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE, QU'EST CE QUE C'EST ?

La détresse psychologique désigne un **état de mal-être chez les individus**. Elle se caractérise principalement par des symptômes dépressifs et anxieux. Lorsque cette souffrance s'installe et persiste dans le temps, elle constitue une période de vulnérabilité majeure pour l'agent pouvant le mener à manifester des idées suicidaires et finir par entraîner une crise suicidaire.

**La crise suicidaire** se caractérise par la présence marquée d'idées noires et une envie de suicide de plus en plus marquée et envahissante. Cette crise est le résultat d'une souffrance profonde durant laquelle l'agent estime ne pas disposer des ressources nécessaires pour y faire face. Il se sent dans l'impasse et la mort lui apparaît comme la seule issue possible. Cependant, cette crise suicidaire est temporaire et réversible en l'absence de passage à l'acte..

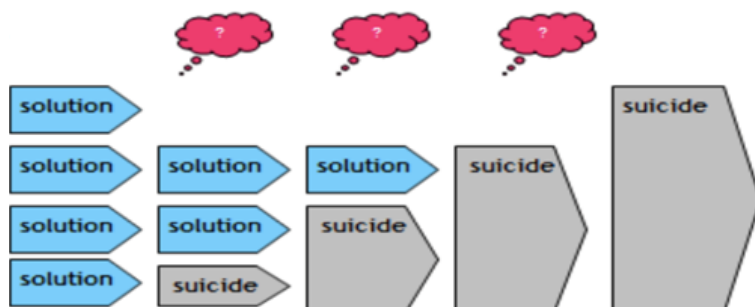
### IDÉES REÇUES



Les personnes susceptibles de présenter une détresse psychologique sont celles fragiles psychologiquement.

**FAUX** - Dans la majorité des cas, ces personnes en détresse psychologique ne présentent pas de maladie psychiatrique et n'en présenteront jamais (European Commission, 2004)

La détresse psychologique peut donc toucher tout type de personne et son origine est multiple. Elle survient généralement à la suite de difficultés rencontrées dans différentes sphères de vie telles que la sphère professionnelle, familiale ou encore sociale. Souvent, c'est une accumulation de ces difficultés qui conduit l'agent à cet état de détresse psychologique.



recherche active de solutions ==> flash / messages indirects ==> idées fréquentes ==> message verbaux / ruminations ==> cristallisation / plan suicidaire / recherche de moyen ==> passage à l'acte

## Les chiffres du suicide

Selon l'OMS, le taux de mortalité dû au suicide en France est de 14,1 (pour 100 000 habitants). Autrement dit, environ 9 000 personnes se suicident chaque année en France. C'est la première cause de mortalité chez les 25-34 ans. Le suicide concerne un homme 3 fois sur 4. On compte également plus de 89 000 tentatives de suicide par an. Ces tentatives concernent plus de femmes que d'hommes.

## CE QUE DIT LA LOI

La santé des agents constitue un aspect primordial du travail, l'employeur comme les collègues ont un rôle à jouer.

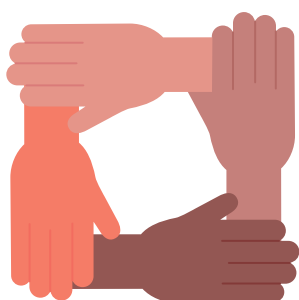


### Mon rôle en tant qu'employeur

Selon le code du travail (Article L4121-1), l'employeur se doit d'assurer et de protéger la santé à la fois physique et mentale de ses agents. Cela se traduit par des actions de prévention des risques professionnels, des actions d'informations et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés (désignation d'un assistant de prévention, évaluation des risques psychosociaux, établir et suivre le plan de prévention etc.).

Le Centre De Gestion peut vous accompagner dans ces démarches de prévention de la santé. Ainsi, le préventeur peut intervenir pour identifier et prévenir les risques auxquels vos agents sont exposés. Parallèlement, la psychologue du travail peut intervenir pour identifier et prévenir les risques psychosociaux.

### Mon rôle en tant que citoyen



La responsabilité de tout à chacun peut également être engagée dans ce genre de situation. Effectivement, le fait de ne pas porter secours à quelqu'un en détresse peut être considéré comme de la non-assistance à personne en danger (Article 223-6). Précisons tout de même que, pour venir en aide à une personne en détresse vous ne devez pas vous mettre vous-même ou une autre personne en danger et devez avoir conscience de l'état de péril imminent, constant et grave dans lequel l'agent se trouve.

Au vu de ces responsabilités et des chiffres élevés de suicide, il est important de savoir reconnaître un agent en détresse.

## COMMENT RECONNAITRE UN AGENT EN DÉTRESSE ?

Les manifestations de la détresse psychologique sont observables à la fois sur le plan physique, cognitif, émotif et comportemental. Les principaux signes et symptômes pouvant alerter sur la détresse psychologique d'un agent sont résumés dans le tableau suivant.



Physique	Cognitif	Emotif	Comportemental
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatigue</li> <li>• Insomnie / hypersomnie</li> <li>• Trouble du sommeil</li> <li>• Perte / gain de poids</li> <li>• Nervosité</li> <li>• Maux de tête</li> <li>• Maux de dos</li> <li>• Problème digestif</li> <li>• Douleurs musculaires</li> <li>• Accélération du rythme cardiaque</li> <li>• Vulnérabilité immunitaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficultés à prendre des décisions</li> <li>• Difficultés de concentration et d'attention</li> <li>• Difficulté de planification</li> <li>• Difficulté de compréhension</li> <li>• Difficulté à synthétiser les informations</li> <li>• Trouble de la mémoire</li> <li>• Pessimisme</li> <li>• Rumination mentale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Irritabilité</li> <li>• Colère</li> <li>• Dépression</li> <li>• Anxiété</li> <li>• Tristesse</li> <li>• Idées noires</li> <li>• Sentiment d'injustice</li> <li>• Perte d'intérêt</li> <li>• Sentiment d'échec et inutilité</li> <li>• Mauvaise image de soi / tendance à se dévaloriser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agressivité</li> <li>• Sautes d'humeur</li> <li>• Isolement</li> <li>• Passivité</li> <li>• Conflit</li> <li>• Erreurs fréquentes</li> <li>• Addiction (alcool, drogue, médicaments...)</li> <li>• Arrêts de travail réguliers</li> </ul>



Tableau 1 : Les signes pour reconnaître un individu en détresse psychologique

Dès l'apparition des premiers signes, il est important d'agir afin que l'agent puisse sortir de cette détresse.

## COMMENT AGIR ?

### A ne pas dire / faire

Si l'agent vous fait part d'une intention de suicide, vous ne devez pas :

- Promettre de ne pas en parler
- Mettre en doute son intention de passer à l'acte,
- Tenter de le dissuader en invoquant l'immoralité du suicide ou toutes les bonnes raisons de ne pas se suicider (famille, proches),
- Comparer sa situation à une autre pour dédramatiser,
- Lui dire qu'il devrait être reconnaissant de votre aide.

### Les gestes de premiers secours



#### ÉCOUTER

Faites preuve d'une écoute attentive et bienveillante, sans porter de jugement. Si l'agent s'exprime et vous parle de sa souffrance c'est déjà un premier pas. Laissez-le s'exprimer afin d'établir une relation de confiance pour pouvoir ensuite le conseiller et l'encourager à recourir aux différents

services d'aides et de soins existants. Le but n'est pas de vous improviser professionnel de la santé mais en adoptant cette attitude d'écoute bienveillante vos propos auront plus de poids et cela augmente les chances que l'agent suive vos recommandations.

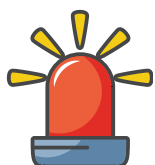
## DIALOGUER

N'hésitez pas à dialoguer avec l'agent.

Montrez-lui que vous comprenez à quel point il est en détresse et dites-lui que vous vous inquiétez pour lui.

Invitez-le à préciser ses propos lorsqu'ils sont vagues ou allusifs.

Si vous avez peur qu'il présente des idées suicidaires vous pouvez évoquer le suicide ouvertement. Contrairement aux idées reçues, parler du suicide n'augmente pas le risque de passage à l'acte. A l'inverse, cela permet à la personne en souffrance de s'exprimer sur ses difficultés et lui offre un espace pour être entendu et compris lui permettant ainsi de se sentir momentanément soulagé.



## ORIENTER / ALERTER

Enfin, il est nécessaire d'orienter l'agent vers les services adaptés pour sa prise en charge. Avant tout, invitez l'agent à prendre contact avec son médecin traitant et à ne pas rester seul.

Il faut toujours garder à l'esprit que plus les idées suicidaires sont envahissantes et le plan de suicide (où, quand, comment) précis, plus le risque de passage à l'acte est élevé. Il est donc nécessaire d'adapter l'orientation de l'agent selon le degré d'urgence de la situation.

### Évaluer le degré d'urgence :



#### A travers le discours :

La fréquence des pensées suicidaires est un bon indicateur de l'urgence de la situation. Le discours de l'agent permet d'ailleurs d'identifier la fréquence de ces idées. En effet, à travers son discours l'agent peut exprimer des messages signifiant son intention de se suicider. Ces messages peuvent être soit directs (exemple : « je vais en finir », « je vais me tuer », « ce serait mieux si j'étais mort », « je veux mourir »), soit indirects (exemple : « je voudrais partir », « je veux m'en aller », « je n'en peux plus », « Bientôt, je ne serai plus là », « je ne vous embêterais plus longtemps », « j'ai tout raté dans ma vie »).

Face à ce genre de propos n'hésitez pas à questionner l'agent sur la fréquence de ses idées. Par exemple, vous pouvez répondre « ce que vous me dites m'inquiète, est-ce que vous pensez souvent au suicide ? »

#### A travers le comportement :

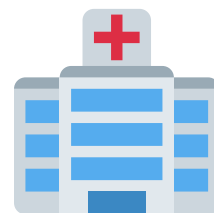
Certains comportements peuvent également révéler une intention déterminée de se suicider dans un avenir proche. Parmi ces comportements on peut citer :

- Mettre de l'ordre dans ses affaires
- Être anormalement calme ou à l'inverse se sentir complètement tétanisé par la dépression, le désespoir, la douleur psychique
- Rationaliser sa décision de mourir ou au contraire être très émotive, agitée ou troublé
- Expression du mal-être omniprésente ou à l'inverse totalement absente
- Se procurer un moyen de se suicider (médicaments, arme à feu)
- S'isoler anormalement



### Si le degré d'urgence est élevé :

Dans le cas où le degré d'urgence est élevé et que vous craigniez que la personne passe à l'acte, contactez le 15 ou le 112 et prévenez votre hiérarchie.



### Si le degré d'urgence est moins élevé :

Dans le cas où le degré d'urgence est moins important, invitez l'agent à contacter les services appropriés à l'aide de numéros verts proposant un soutien.

Selon les difficultés exprimées par l'agent, une liste de différents services d'écoutes vous est jointe. Vous y trouverez, par exemple, les numéros que vous pouvez suggérer à l'agent s'il exprime des envies de suicide, s'il évoque une addiction, ou encore s'il ressent un mal-être plus général.

 [Consulter la liste des numéros verts](#)

Vous pouvez également l'orienter vers le service de santé et prévention du Centre De Gestion. Cela permettra à l'agent de rencontrer le médecin de prévention ou encore de bénéficier d'un soutien psychologique auprès de la psychologue du travail.

 [Faire une demande de visite auprès du médecin de prévention](#)

 [Faire une demande d'intervention auprès de la psychologue du travail](#)

## LIEN AVEC LA DÉTRESSE SOCIALE



Il n'est pas rare que des difficultés sociales puissent être liées à cette détresse psychologique. Dans ce cas, vous pouvez également proposer à l'agent de rencontrer une assistante sociale. Une liste des différents établissements de la Marne proposant ce service vous est jointe.

 [Consulter la liste](#)



Camille DEMARET  
Psychologue du travail et des organisations  
03 26 69 99 18  
psychologue@cdg51.fr  
<https://51.cdgplus.fr>