

## METTRE EN PLACE UN DISPOSITIF D'ÉCOUTE/DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE : À QUOI ÇA SERT ?

Un dispositif d'écoute/de soutien psychologique mis en place par l'entreprise peut prendre plusieurs formes : accès à une ligne téléphonique dédiée à l'écoute des travailleurs en souffrance (ex : numéro vert), consultation individuelle avec un professionnel spécialisé (ex.: psychologue), etc.

**A quoi sert ce type de dispositif ? Quel est son impact sur la prévention des RPS ?**



### EN BREF

#### APPROCHE CENTRÉE SUR L'INDIVIDU

#### LES COLLECTIFS

**Est-ce que ça sert la démarche de prévention des RPS ?**

- Parfois indispensable pour accompagner certaines situations individuelles, un dispositif d'écoute et/ou de soutien psychologique est **une mesure de prévention tertiaire**.

**Public ciblé en général**

- Tout travailleur en souffrance ou qui serait amené à vivre des situations de souffrance au travail.

**Qui peut proposer un tel dispositif ?**

- De nombreux professionnels proposent ce type d'intervention. Il est cependant important de s'assurer que les intervenants ont des compétences en psychologie clinique.

**Limite(s) ?**

- Ce type de dispositif ne permet pas de prévenir l'exposition aux facteurs de RPS de l'ensemble des travailleurs, ni d'assainir une situation de travail dans la durée.
- Les dispositifs d'écoute/de soutien psychologique **sont souvent peu utilisés par les travailleurs**.
- **Il n'est pas possible de conclure sur l'absence de RPS à partir des données collectives extraites de ce type de dispositif.**

## ! POINTS DE VIGILANCE

### « Qu'est-ce qu'un dispositif d'écoute / de soutien psychologique ? »

Afin d'éviter une détérioration de l'état de santé des travailleurs en souffrance au travail, des dispositifs d'écoute/de soutien psychologique leur sont proposés pour leur donner les moyens de contacter et/ou de consulter des professionnels spécialisés : psychologues cliniciens, psychologues du travail etc. Dans ce cadre, les travailleurs **peuvent s'exprimer sur les difficultés qu'ils vivent au travail et dont ils n'oseraient pas parler, et obtenir un soutien individuel** (prise en charge et/ou orientation).

Durant ce(s) temps d'écoute, plusieurs sujets peuvent être abordés : les problèmes relationnels en milieu professionnel, la discrimination, le harcèlement, le stress ou toutes autres situations de RPS au travail.

Ce type de dispositif repose généralement **sur des principes de volontariat, de confidentialité voire d'anonymat** et vise essentiellement **une aide d'urgence individuelle et ponctuelle**.

Dans le meilleur des cas, **le bénéfice reste limité aux personnes qui y ont recours et les effets d'amélioration sont de courte durée**.



### « Si aucun signalement n'est réalisé via le dispositif d'écoute / de soutien psychologique proposé par l'entreprise, puis-je conclure que personne n'est en souffrance dans ma structure ? »

**Non.** L'absence de signalements via ce type de dispositif n'est pas un indicateur fiable d'absence de souffrance au travail ou d'exposition à des facteurs de RPS dans l'entreprise.

En effet, dans la pratique, les dispositifs d'écoute/de soutien psychologique sont peu utilisés par les travailleurs. Peur de parler, doutes sur le dispositif, absence de confiance quant aux compétences du professionnel contacté, doutes sur les garanties d'anonymat, perception que de parler de sa situation individuelle n'induit aucun changement sur la situation de travail... de nombreuses raisons peuvent expliquer cette absence de signalement.

Pour rappel, **seule une analyse approfondie par unité de travail des situations de travail à risque psychosocial permet de conclure sur l'absence d'expositions aux RPS dans une entreprise.**



## « Alors, est-ce utile de mettre en place un dispositif d'écoute/de soutien psychologique ? »

### Oui, cette mesure est utile...

Dans certains cas, des travailleurs sont déjà en souffrance au travail (ex. : épuisement professionnel, exposition à la souffrance des autres, à l'agressivité etc.). Ils peuvent ressentir le besoin de bénéficier d'une écoute/d'un soutien psychologique : **cela constitue une mesure d'urgence**, incontournable, à mettre en place immédiatement pour préserver la santé des travailleurs.

Suite à une évaluation des RPS, dans le cadre de l'élaboration d'un plan d'actions, l'entreprise peut considérer comme nécessaire de mettre en place un dispositif de soutien. Cette mesure **vient en complément de mesure(s) de prévention collective si ces dernières s'avèreraient insuffisantes**. Cela peut se présenter quand dans un service d'accueil d'usagers difficiles l'aménagement spatial a été pensé pour limiter l'isolement des travailleurs, l'organisation du travail permet l'alternance entre poste d'accueil et poste sans face à face avec le public, qu'il y a un réel soutien hiérarchique en cas d'incident, mais que malgré tout la violence reste toujours une réalité pour les agents d'accueil.

### ... Mais non suffisante.

Pour que le dispositif d'écoute/de soutien psychologique vienne alimenter la démarche de prévention des RPS, **il faut que ce dispositif permette à la fois de recueillir des données pertinentes et exploitables** (nombre total de sollicitations du dispositif ainsi que par services / métiers ; caractérisation des facteurs de RPS auxquels les travailleurs sont exposés comme la charge de travail, la perte d'autonomie etc.) **tout en garantissant l'anonymat et la confidentialité des échanges**.

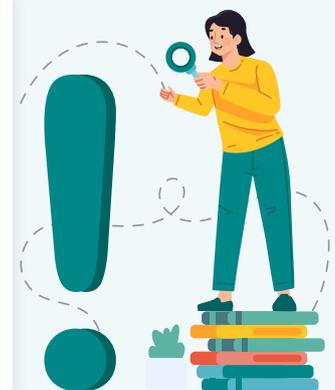
Réalisé dans ce cadre, le recueil permettra d'orienter l'analyse des situations de travail à risque psychosocial sur des unités de travail / services / métiers prioritaires.

**Cependant, l'articulation entre le dispositif et la démarche de prévention des RPS est toujours délicate** et nécessite une réflexion et un échange réunissant direction, membres du CSE, gestionnaire du dispositif et des préventeurs externes le cas échéant.



## « Ce dispositif s'inscrit-il dans la mise en œuvre d'exigences du Code du travail en matière de prévention des RPS ? »

Si ce dispositif permet temporairement d'éviter l'aggravation de troubles sur la santé de certains travailleurs, il ne supprime pas les facteurs organisationnels à l'origine de ces troubles. **Mise en œuvre seule, cette mesure ne répond pas aux principes généraux de prévention énoncés au code du travail.**



## ? DES QUESTIONS A SE POSER

- Comment s'articule le dispositif d'écoute/ de soutien psychologique avec la démarche de prévention collective des RPS ?
- La mise en place de ce dispositif a-t-il fait l'objet d'un point en **réunion CSE** et/ou **CSSCT** ?
- **A-t-on défini collectivement** (direction/ membres du CSE), **les données quantitatives non nominatives issues du dispositif d'écoute/de soutien psychologique pouvant être recueillies pour outiller la démarche de prévention ?**
- **Quelles actions** ces données pourraient-elles déclencher dans le cadre de la démarche de prévention des RPS ? **A quelles conditions ?**
- Les travailleurs ont-ils été informés des **objectifs du dispositif** et des **modalités de sa mise en œuvre** notamment sur le respect de l'anonymat et de la confidentialité ?



## + POUR ALLER PLUS LOIN

### FICHES REPÈRES :

- **Mener une démarche de prévention des RPS**, comment faire ?
- **Analyser les situations de travail à risque psychosocial**, à quoi ça sert ?
- **Mettre en place des indicateurs**, à quoi ça sert ?

### AUTRE RESSOURCE :

- **9 principes généraux de prévention expliqués** dans [une série d'animations de l'inrs.fr](#)

RETROUVEZ  
ICI TOUTES  
NOS FICHES  
REPÈRES

