

# Assistance Psychologique

Le service d'écoute et d'accompagnement psychologique accompagne les agents qui connaissent des difficultés professionnelles mais aussi personnelles. En effet, certains événements de la vie peuvent altérer le bien-être des agents et leur qualité de vie et il n'est pas toujours possible d'y faire face seul.

Un soutien pour votre vie professionnelle et privée : une écoute attentive et l'accompagnement d'un spécialiste professionnel expert pour surmonter des difficultés psychologiques liées à :

- **La vie professionnelle** : surcharge de travail, climat organisationnel instable, conflits interpersonnels, violences internes ou externes, maintien dans l'emploi, ...
- **La vie privée** : difficultés familiales, violence, divorce, maladie, solitude, deuil, ...
- **Les dépendances** : tabac, alcool, médicaments, alimentation, ...
- **Conseil aux encadrants** : difficultés de management, gestion de comportements difficiles d'un agent ou d'une équipe, intégration d'un agent en reclassement, ...
- **Conseil à la direction** : reclassement, addictions, souffrance des agents, ...

Dans les moments difficiles, liés à la vie professionnelle et/ou personnelle, on a parfois besoin d'en parler pour entrevoir des solutions.

Ce service est disponible pour vous informer, vous orienter et vous accompagner vers des ressources appropriées à votre situation.

*« Je suis en conflit permanent avec mon collègue et j'ai de plus en plus de mal à y faire face »*

*« Je n'arrive plus à me concentrer sur mon travail, je viens de perdre mon conjoint »*

*« J'ai été victime d'un grave accident de la route qui m'a tenu éloigné du monde du travail pendant 6 mois, j'apprends mon retour »*

*« J'ai du mal à communiquer : je n'ai pas envie de parler, d'aller vers les autres »*

*« J'ai perdu confiance en moi en mes capacités »*

## Pour qui ?

Ce service d'écoute et d'accompagnement psychologique, anonyme et confidentiel, s'adresse à tous les agents de la collectivité ainsi qu'aux membres de leur famille.

## Information

La collectivité joue le rôle de relais d'information en remettant à tous les agents une plaquette décrivant le service avec indication du numéro de téléphone à contacter accompagnée d'un courrier décrivant la prestation.

## Confidentialité

**C'est l'une des bases fondamentales du service.** A tout moment, en toute confidentialité et sur sa seule initiative, l'agent a la faculté de solliciter le service. La collectivité n'est jamais informée de la démarche effectuée par l'agent.

## Compétence

Le service est assuré par un réseau de psychologues cliniciens diplômés d'Etat répondant aux règles déontologiques de la profession. Ils réalisent une écoute professionnelle des bénéficiaires, non compatissante et non interventionniste, en gardant une distance et une neutralité bienveillantes.

## Simplicité

Le service est disponible à partir d'un simple numéro de téléphone vert gratuit, 24h/24 et 7 jours/7 ou bien en dialogue direct via un chat ou un échange de questions/réponses via un service de messagerie (réponse sous 24h pour ce dernier accès). Vous pouvez appeler à tout moment, dès que vous en ressentez le besoin, de votre lieu de travail ou de votre domicile.

## Suivi

Le psychologue peut orienter l'agent vers un cabinet proche du domicile ou du travail de celui-ci ou bien toute autre structure (assistante sociale, ...) qui répondra au mieux au besoin du bien être de l'agent.

## Conseil

Ce service confidentiel est également à la disposition des responsables hiérarchiques pour aborder avec un professionnel externe à la collectivité une problématique rencontrée avec un agent ou une équipe et être conseillé.

## Comment bénéficier de ce service ?

### Mode opératoire :

1. Le bénéficiaire (agent titulaire, IRCANTEC, membre de la famille, responsable hiérarchique, ..., ) compose le numéro vert pour la première fois, disponible 24h/24, confidentiel et anonyme, de n'importe quel poste. Ou bien se connecte sur le site [www.psy.a.fr](http://www.psy.a.fr) - espace bénéficiaire pour l'accès au chat (dialogue en direct et en temps réel) et à la messagerie (ces deux services permettent aux personnes malentendantes et/ou peu à l'aise avec le téléphone d'accéder au dispositif).
2. Le psychologue donne alors un numéro de dossier spécifique au bénéficiaire appelant afin d'assurer un suivi de la conversation. Pour les contacts via le site internet, l'agent se choisit un pseudonyme.
3. Tout bénéficiaire a la possibilité de recourir à cinq médiations téléphoniques, d'une durée d'une demie heure, par an et par difficulté rencontrée.
4. L'écouter peut orienter le bénéficiaire, d'un commun accord, vers un psychologue clinicien du réseau constitué par PSYA ou toute autre structure adaptée à la prise en charge de la problématique présentée par l'appelant. Dans ce cas, l'anonymat est levé et l'écouter demande alors au bénéficiaire de s'identifier. Tout bénéficiaire dispose de deux consultations psychologiques en face à face gratuites vers un cabinet proche de son domicile ou de son lieu de travail.

### Qu'est-ce qu'une médiation téléphonique ?

- Les entretiens ont pour objectif d'offrir un espace d'écoute, neutre et bienveillant, avec des psychologues cliniciens, à l'agent qui en ressent le besoin.
- Sans temps d'attente et sans répondeur automatique, confidentiel et anonyme, elle offre : une écoute active, un moyen d'évacuer les tensions accumulées en mettant des mots sur des situations vécues, un moyen de retour à un équilibre psychologique, l'apport de solutions appropriées, la facilitation de l'accès à la prise en charge thérapeutique\* (\*consultations en face à face).
- Ces entretiens ne se substituent en rien à une prise en charge thérapeutique en face-à-face.
- En cas de besoin, les psychologues du centre d'écoute peuvent orienter l'appelant vers des acteurs susceptibles de mieux accompagner l'agent : assistante sociale, médecin traitant ou du travail, psychiatres, DRH, CHSCT, ...

### Qu'est-ce qu'une consultation en face à face ?

- Cette prestation n'est accessible que si et seulement si le bénéficiaire a au préalable réalisé une évaluation de son état psychologique avec un écouter de la plateforme de PSYA.
- Le psychologue est seul juge sur la nécessité de bénéficier d'un suivi en face à face.
- Cette démarche est basée sur le volontariat : le bénéficiaire accepte ou non de recourir à cette prestation, étant précisé qu'il aura été informé que pour pouvoir bénéficier de celle-ci il doit décliner son identité afin que PSYA puisse valider la prise en charge financière.
- La levée de cet anonymat n'est valable qu'entre PSYA et le bénéficiaire. PSYA ne pourra en aucun cas dévoiler l'identité du bénéficiaire à GRAS SAVOYE, à la collectivité adhérente ou à toute autre tiers, conformément au Code de Déontologie des psychologues.

### Quel est l'objectif du centre d'écoute psychologique ?

- Ce service permet à l'agent de dialoguer, d'échanger avec un professionnel formé à l'écoute (psychologue), qui le conseille.
- Il ne s'agit pas d'un travail de psychothérapie mais d'un accompagnement qui se déroule dans le cadre d'un nombre d'appels limités (5 médiations téléphoniques, d'une durée d'une demie heure, par an et par difficulté rencontrée).
- Le psychologue propose de prendre du recul, de mieux cerner les éléments qui font ressentir un mal être à l'agent.
- Ce service étant anonyme et confidentiel, lors du premier appel de l'agent, un identifiant lui sera communiqué afin que le psychologue clinicien puisse établir un suivi de son dossier.
- Le psychologue apporte son conseil et son soutien si l'agent rencontre des difficultés professionnelles (stress, difficultés relationnelles, ...), personnelles (divorce, maladie, ...) ou en cas de dépendance (tabac, alcool, médicaments, ...).