



SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE INDIVIDUEL DES AGENTS

Les bonnes pratiques
de mise en œuvre



sofaxis

L'EXPERT EN ASSURANCE
DU MONDE TERRITORIAL

Dans quels cas **intervenir** ?

Un agent
est victime d'une agression.

Un agent
est exposé à un évènement difficile ou
grave, potentiellement traumatisant,
sur le lieu de travail :

- > décès d'un collègue,
d'un usager, d'un patient,
- > témoin d'un accident...

DÉCLENCHER LE PROGRAMME



RÉACTION

Programme court de 3 à 5 séances,
de type « débriefing » individuel,
réalisé immédiatement après l'évènement,
permettant une reprise rapide de l'activité si l'agent est
en arrêt, ou le maintien dans l'activité.

Un agent
est confronté à des difficultés d'ordre
personnel pouvant impacter le travail
ou est exposé à des évènements de
vie générant des arrêts.

Un agent
présente des signes de souffrance
au travail (stress, épuisement pro-
fessionnel, situation de conflit...)

DÉCLENCHER LE PROGRAMME



REPÈRE

Programme de soutien psychologique ponctuel
de 15 à 20 rencontres maximum favorisant
le retour à l'emploi et le bien-être de l'agent.

Vertus et limites du soutien psychologique

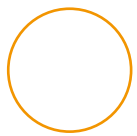
Le soutien psychologique, c'est...

une aide ponctuelle et partielle, centrée sur le
vécu de l'agent ;
un temps et un lieu neutre favorisant l'expression
du ressenti de l'agent ;
une série d'entretiens de soutien pouvant avoir
des effets thérapeutiques ;
un outil de prévention qui doit s'inscrire dans
une politique de prévention globale relevant de la
responsabilité de l'employeur : actions relevant du
management, de la gestion RH, de la médecine du
travail.

Le soutien psychologique, ce n'est pas...

un suivi psychiatrique : il ne s'agit pas du traitement
d'une maladie psychiatrique relevant de la compétence
d'un médecin spécialiste ;
une psychanalyse : il ne s'agit pas d'un dispositif de cure
au long cours ;
une formation : il ne s'agit pas d'un enseignement à la
gestion du stress, aux techniques de communication ;
une gestion de conflit : il ne s'agit pas de la régulation
d'une situation conflictuelle engageant plusieurs prota-
gonistes.

COMMENT ABORDER LE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE AVEC L'AGENT ?



PROPOSER

Resituer l'intérêt de l'accompagnement dans le cadre du travail, l'agent restant libre d'accepter ou de refuser la proposition.



EXPLIQUER

Préciser le déroulement de l'accompagnement (modalités de prise de contact, nombre de séances possible).



RASSURER

Exposer les éléments du cadre (confidentialité, information à l'employeur d'ordre administratif uniquement).

QUELQUES CONSEILS POUR RÉPONDRE À DIFFÉRENTES SITUATIONS...

« Je proposerais bien un accompagnement à cet agent, mais comme les relations sont tendues entre nous, je crains qu'il le prenne mal ou qu'il considère qu'on le dévalorise. »

D'autres acteurs peuvent proposer le dispositif, le médecin de prévention peut être un interlocuteur privilégié. Dans tous les cas, il faut prévoir un moment et un lieu adapté pour échanger sur cette proposition : un interlocuteur unique dans un cadre respectant la confidentialité.

En proposant le dispositif, l'employeur doit veiller à dédramatiser le soutien psychologique, qui est avant tout un espace d'expression pour toutes les personnes rencontrant des difficultés.

« Je n'ose pas me mêler de sa vie privée en lui proposant ce type de dispositif. »

Il n'y a pas de règle définie pour placer le curseur entre vie privée et vie professionnelle, cela dépend pour partie des liens entre l'employeur et l'agent. Cela étant, il peut paraître légitime d'in-

tervenir dès lors que les difficultés rencontrées ont un impact dans le cadre professionnel.

Pour ne pas stigmatiser l'agent, il est important de resituer ce dispositif dans le cadre du travail, en lien avec la politique de prévention de la santé au travail.

« J'ai proposé du soutien psychologique à un agent, je sais qu'il en bénéficie actuellement, mais j'ignore comment cela se passe, il ne m'en dit rien. »

L'accompagnement psychologique s'inscrit dans un cadre déontologique particulier qu'il convient de respecter pour son bon déroulement. La confidentialité est un élément fondamental du dispositif.

Il appartient à l'agent de décider s'il souhaite évoquer cet accompagnement et ce qu'il souhaite en dire, sans que l'employeur cherche à le questionner pour obtenir des informations.

LE DISPOSITIF DE MISE EN ŒUVRE D'UN PROGRAMME DE SOUTIEN

étape 1



DEMANDE DE PRISE EN CHARGE

Formulation de votre demande auprès de nos services après accord de l'agent

étape 2



PRÉ-ENTRETIEN

Une fois la demande transmise au psychologue Sofaxis, ce dernier prend contact directement avec l'agent. L'objectif est de qualifier la demande de l'agent et d'évaluer les bénéfices que peut lui apporter le programme.



VOUS ÊTES ALORS INFORMÉ(E) DES SUITES DE CET ENTRETIEN :

- soit l'agent peut bénéficier du programme,
- soit la problématique présentée ne justifie pas ce type de prise en charge.

L'agent commence le programme...

étape 3



PRISE DE RENDEZ-VOUS

Notre psychologue Sofaxis transmet à l'agent les coordonnées d'un des psychologues de notre réseau.

étape 4



RAPPORT D'ÉVALUATION

À mi-parcours, le psychologue du réseau adresse un rapport d'évaluation au psychologue Sofaxis.

étape 5



RAPPORT FINAL

Au terme des séances, un rapport final est adressé au psychologue Sofaxis.

VOUS ÊTES INFORMÉ(E) PAR COURRIER DE CHACUNE DE CES ÉTAPES.



LES FONDAMENTAUX DE LA PRISE EN CHARGE

- Les psychologues qui assurent le suivi des agents reçoivent en **cabinet libéral**.
- Ces professionnels ont tous suivi une formation leur permettant de faire usage du **titre de psychologue** (arrêté du 19 mai 2006 et décret n° 90-255 du 22 mars 1990) et appliquent donc le code de Déontologie (accessible sur le site Internet de la Société Française de Psychologie) inhérent à leur profession.
- Ces praticiens s'appuient sur des **modèles théoriques et cliniques différents**, avec un socle de connaissances et de compétences commun (maîtrise des techniques d'entretien, expertise dans la relation d'aide...).
Exemple : orientation analytique, TCC...
- Dans le cadre de leur exercice, ils peuvent mobiliser des outils et des méthodes différentes, qu'ils adaptent **en fonction de la situation de l'agent**.

L'ÉQUIPE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SOFAXIS VOUS ACCOMPAGNE POUR :

- recueillir vos demandes et identifier parmi l'ensemble des dispositifs proposés les démarches les plus adaptées aux situations que vous rencontrez dans vos collectivités,
- vous conseiller sur la manière de proposer ces programmes aux agents concernés et répondre à vos interrogations sur leur mise en place,
- assurer la coordination avec les psychologues et préparer avec eux le cadre d'intervention spécifique à la situation pour laquelle vous nous sollicitez.



UN PARTENARIAT AVEC **PLUS DE 1000 PSYCHOLOGUES** RÉPARTIS **SUR TOUTE** **LA FRANCE**

Ces praticiens, tous diplômés de psychologie clinique et exerçant une activité libérale, sont **recrutés par l'équipe Sofaxis en charge de la mise en œuvre et de la gestion des programmes de soutien psychologique**. Leur sélection répond à des critères géographiques permettant des visites localement dans toute la France, et en fonction de spécialités cliniques adaptées aux besoins identifiés.

Sofaxis accorde une importance particulière au partenariat mis en place avec les psychologues de son réseau, de façon à **garantir l'efficacité des prises en charge des agents** qui nous font confiance.

Une convention est signée avec l'ensemble des psychologues, par laquelle ils s'engagent à suivre un cadre précis, tout en respectant les règles de confidentialité liées à ce type d'intervention.

L'équipe soutien psychologique Sofaxis assure une **coordination régulière** avec les praticiens sollicités, afin de s'assurer de la qualité d'intervention et du respect du cadre de prise en charge.

Pour renforcer l'efficacité du partenariat établi avec les psychologues et les doter des outils nécessaires, Sofaxis s'assure notamment de leur **connaissance des enjeux et du fonctionnement de la Fonction publique**. L'équipe soutien psychologique Sofaxis met en œuvre de manière régulière des **actions de communication et d'animation** : diffusion de lettres d'information, organisation de rencontres thématiques...

POUR TOUTE DEMANDE D'INFORMATION

Contactez notre équipe au 02 48 48 14 60
ou écrivez-nous à sme@sofaxis.com

Retrouvez l'ensemble de nos services :

www.sofaxis.com

Rendez-vous sur le **blog Sofaxis** et retrouvez nos avis
d'experts en **scannant le flash code** ci-dessous
grâce à l'application appropriée de votre smartphone :



Adresse postale : CS 80006 - 18020 Bourges Cedex

Siège social : Route de Creton - 18110 Vasselay

SNC au capital de 46 065 € - 335 171 096 RCS Bourges

N° ORIAS 07 000814 - www.orias.fr



ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001
EFQM Prize Winner 2002 / Label Égalité

Ce document a été imprimé sur un papier certifié PEFC,
issu de forêts gérées durablement.