



GRAS SAVOYE

WillisTowersWatson 

## Service d'écoute, de soutien et d'accompagnement psychologique



Le service d'écoute et d'accompagnement psychologique accompagne les agents qui connaissent des difficultés professionnelles mais aussi personnelles.

En effet, certains évènements 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.

### **Pour qui ?**

Ce service d'écoute et d'accompagnement psychologique, anonyme et confidentiel, s'adresse à tous les agents de la collectivité sans **aucune notion d'arrêt**.

### **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 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, 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 bénéficiaires 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. 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 jusqu'à **vingt 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 tout autre tiers, conformément au Code de Déontologie des psychologues.

### **Quel est l'objectif du service d'écoute psychologique ?**

- Ce service permet à l'agent de dialoguer, d'échanger avec un professionnel formé à l'écoute (psychologue), qui le conseille.
- 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, ...).

## À propos de Willis Towers Watson

Willis Towers Watson (NASDAQ: WLTW ) est une entreprise internationale de conseil, de courtage et de solutions logicielles qui accompagne ses clients à travers le monde afin de transformer le risque en opportunité de croissance.

Willis Towers Watson compte 40 000 salariés dans plus de 140 pays.

Nous concevons et fournissons des solutions qui gèrent le risque, accompagnent les talents et optimisent les profits afin de protéger et de renforcer les organisations et les personnes. Notre vision, unique sur le marché, nous permet d'identifier les enjeux clés au croisement entre talents, actifs et idées : la formule qui stimule les performances de l'entreprise. Ensemble, nous libérons les potentiels. Pour en savoir plus : [www.willistowerswatson.com](http://www.willistowerswatson.com).

GRAS SAVOYE, Société de courtage d'assurance et de réassurance

Siège Social : Immeuble Quai 33, 33/34 quai de Dion-Bouton, CS 70001, 92814 Puteaux Cedex.

Tél : 01 41 43 50 00. Télécopie : 01 41 43 55 55. <http://www.grassavoie.com>.

Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros. 311 248 637 RCS Nanterre.N° FR 61 311 248 637. Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 001 707 (<http://www.orias.fr>). Gras Savoye est soumis au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 9.

© GettyImages.com ; Thinkstockphotos.com - Gras Savoye Willis Towers Watson. Tous droits réservés.

[willistowerswatson.com](http://willistowerswatson.com)



**GRAS SAVOYE**

Willis Towers Watson