



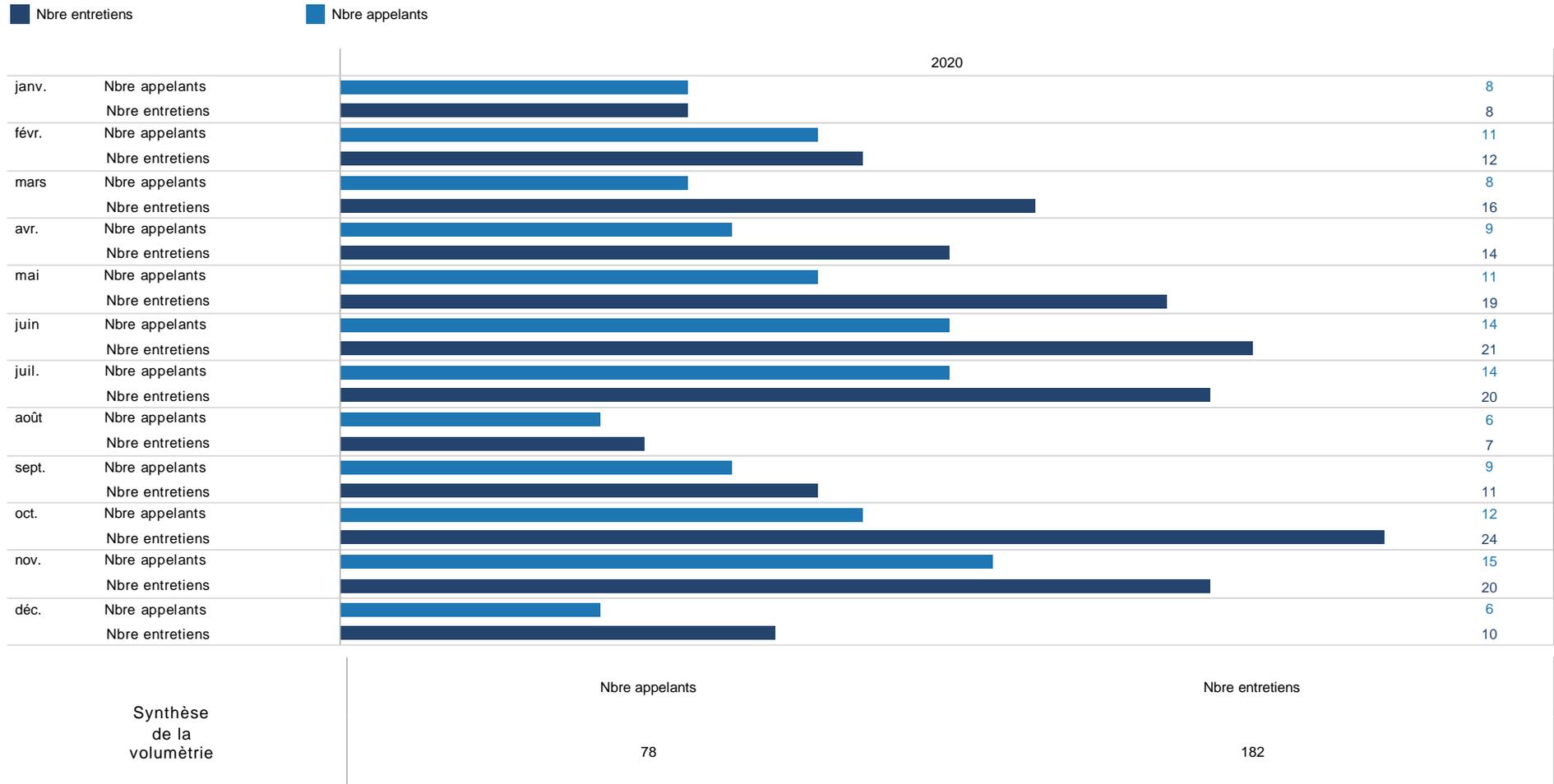
## Centre d'Ecoute Psychologique

**BILAN D'UTILISATION DU SERVICE**

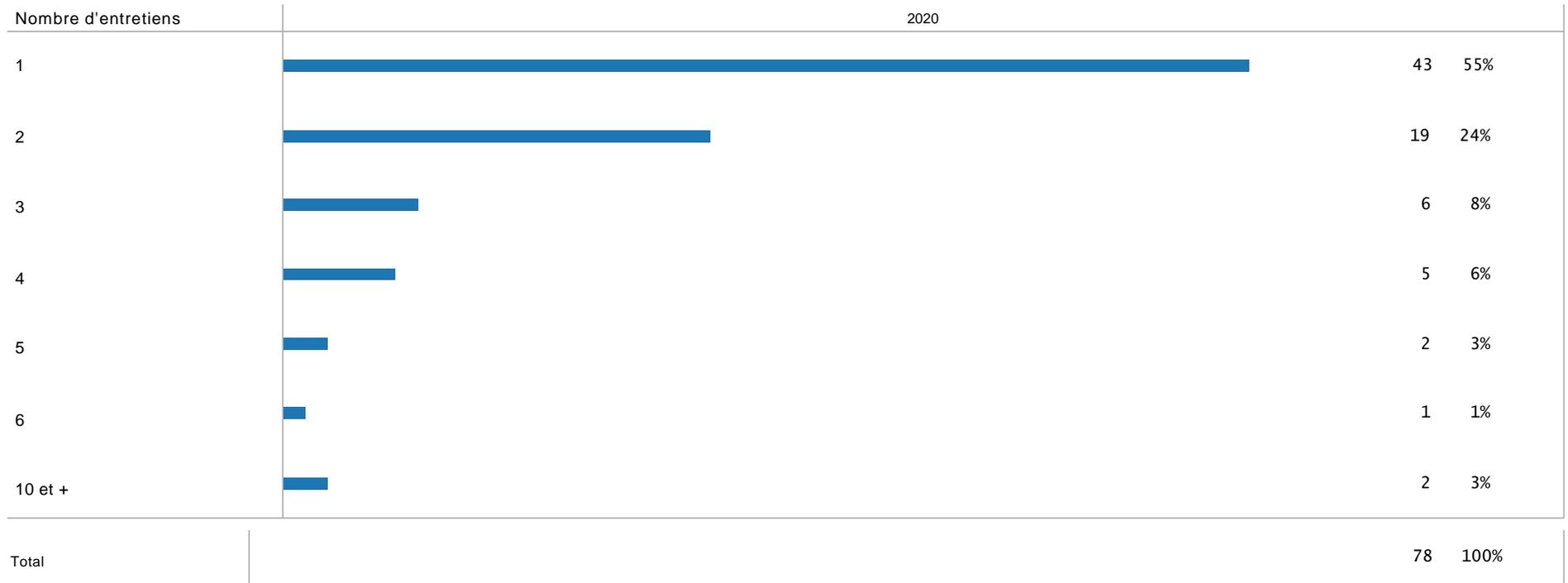
Du 1 janvier 2020 au 31 décembre 2020



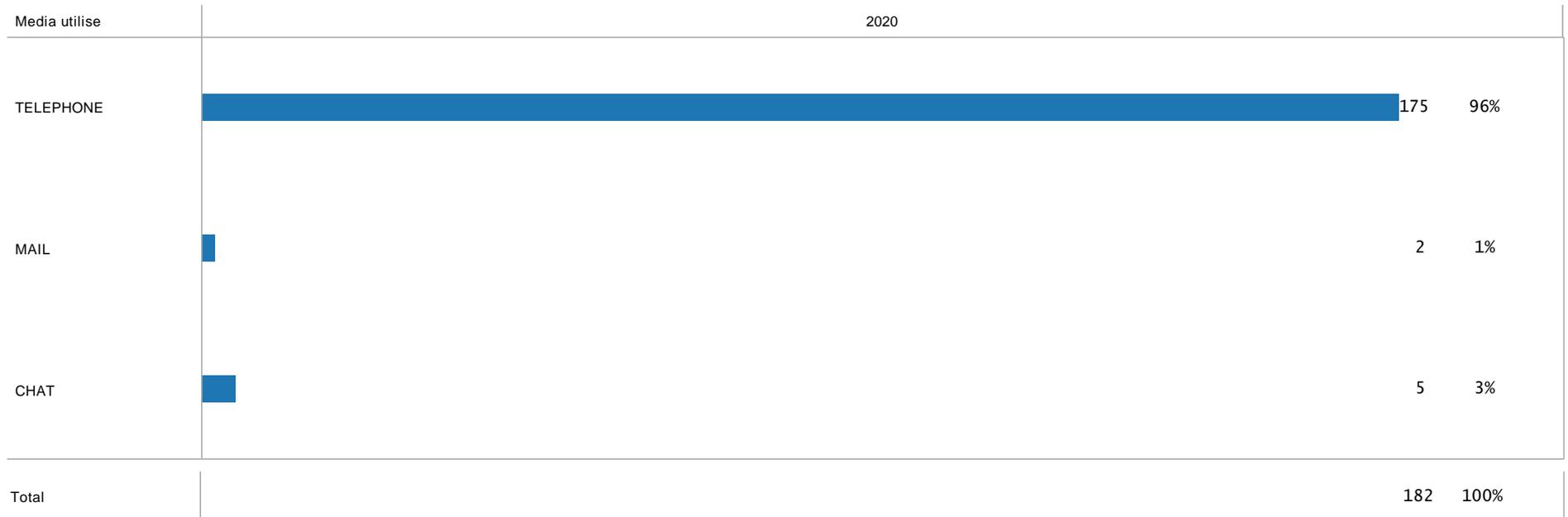
## Nombre d'entretiens et d'appelants par mois



## Nombre d'entretiens par appelant



# Répartition des entretiens par média utilisé

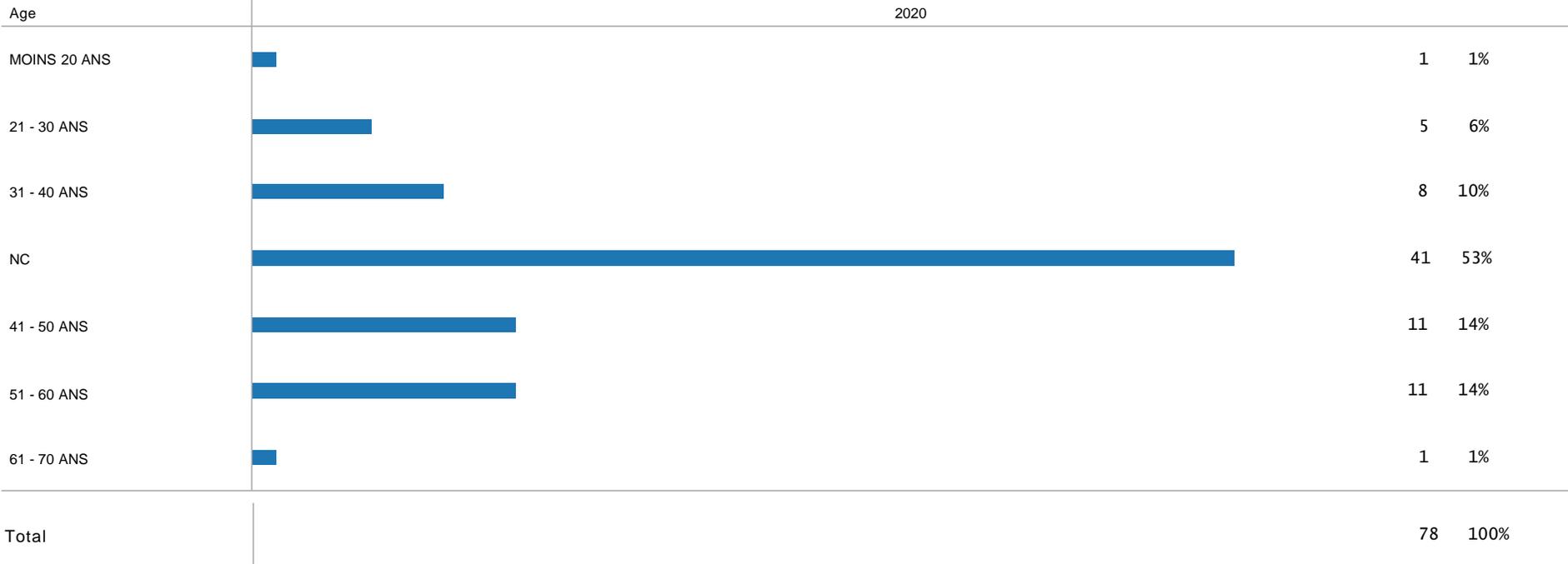


## Répartition des appelants par leur statut

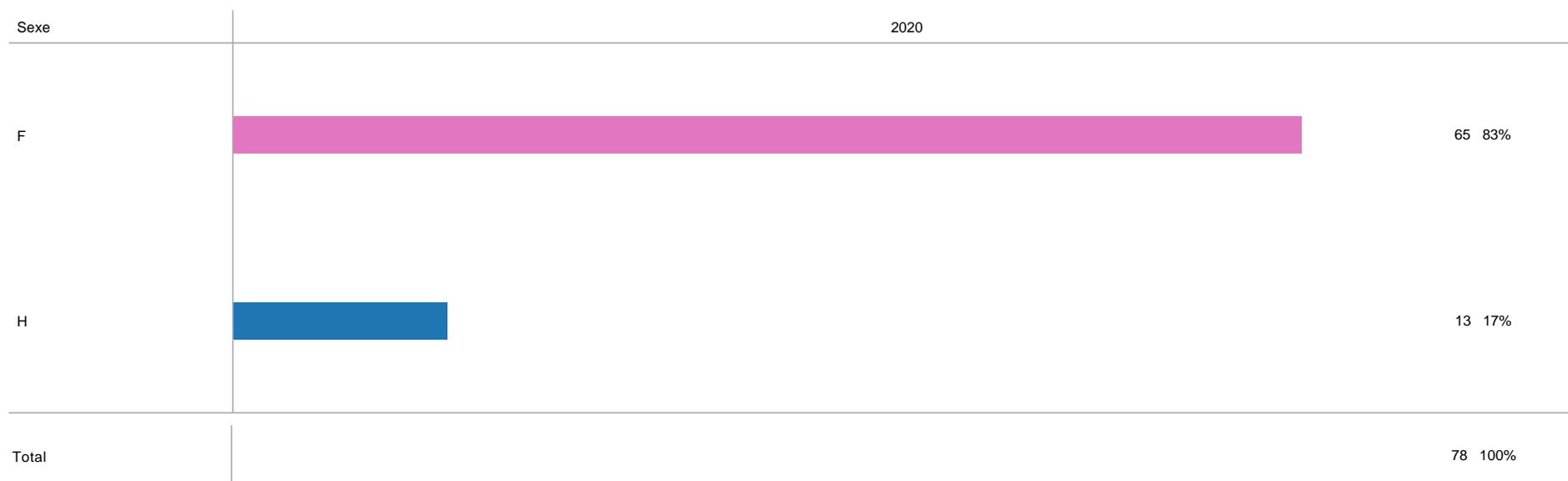


Type d'appelant	2020		
SALARIE		76	97%
CONJOINT / AYANT DROIT		1	1%
IRP (DP/CE/CHSCT/DS)		1	1%
Total		78	100%

# Répartition des appelants par âge



## Répartition des appelants par genre

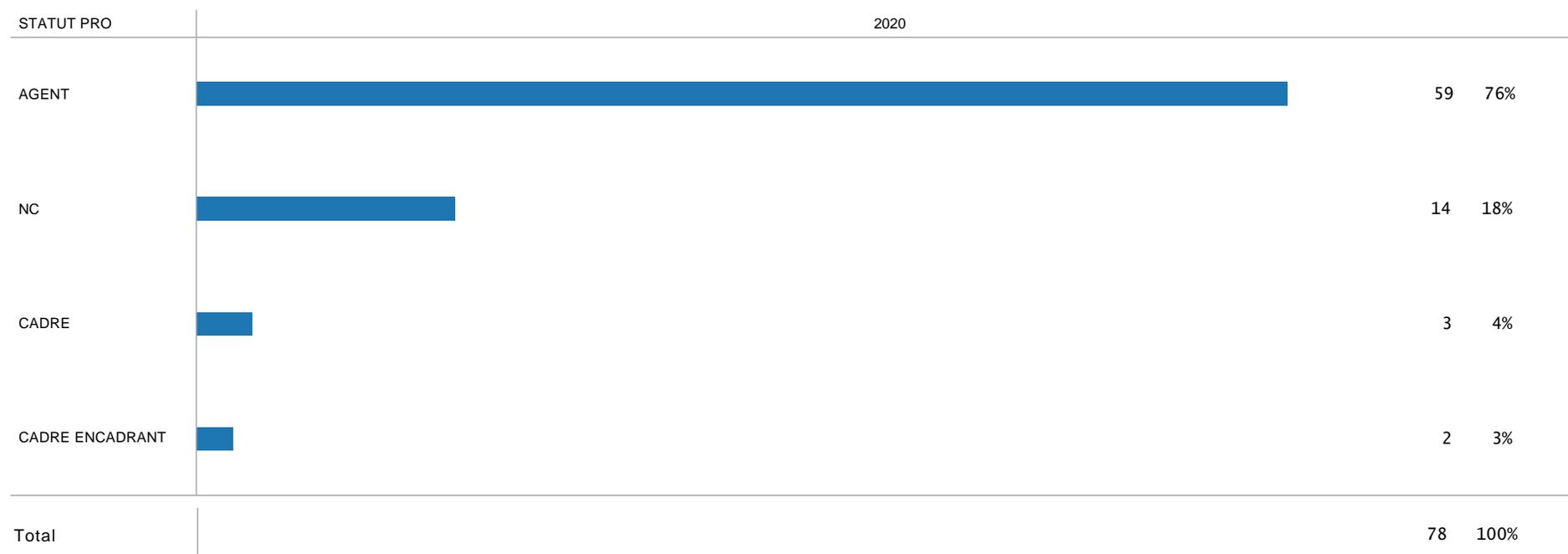


# Répartition des appelants par statut marital

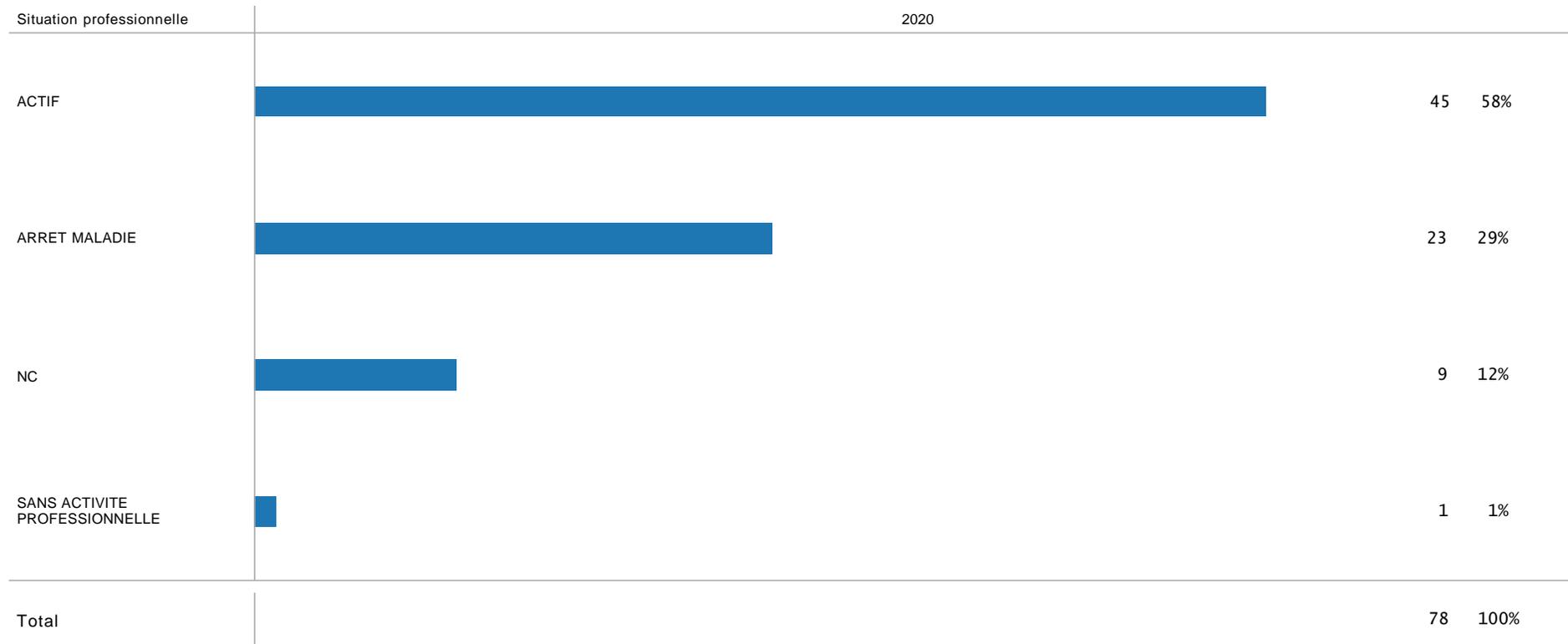


Statut marital	2020		
CELIBAT		7	9%
DIVORCE / SEPARATION		6	8%
MARIE /VIE MARITALE		30	38%
NC		34	44%
VEUVAGE		1	1%
Total		78	100%

## Répartition des appelants par statut professionnel



## Répartition des appelants par situation professionnelle

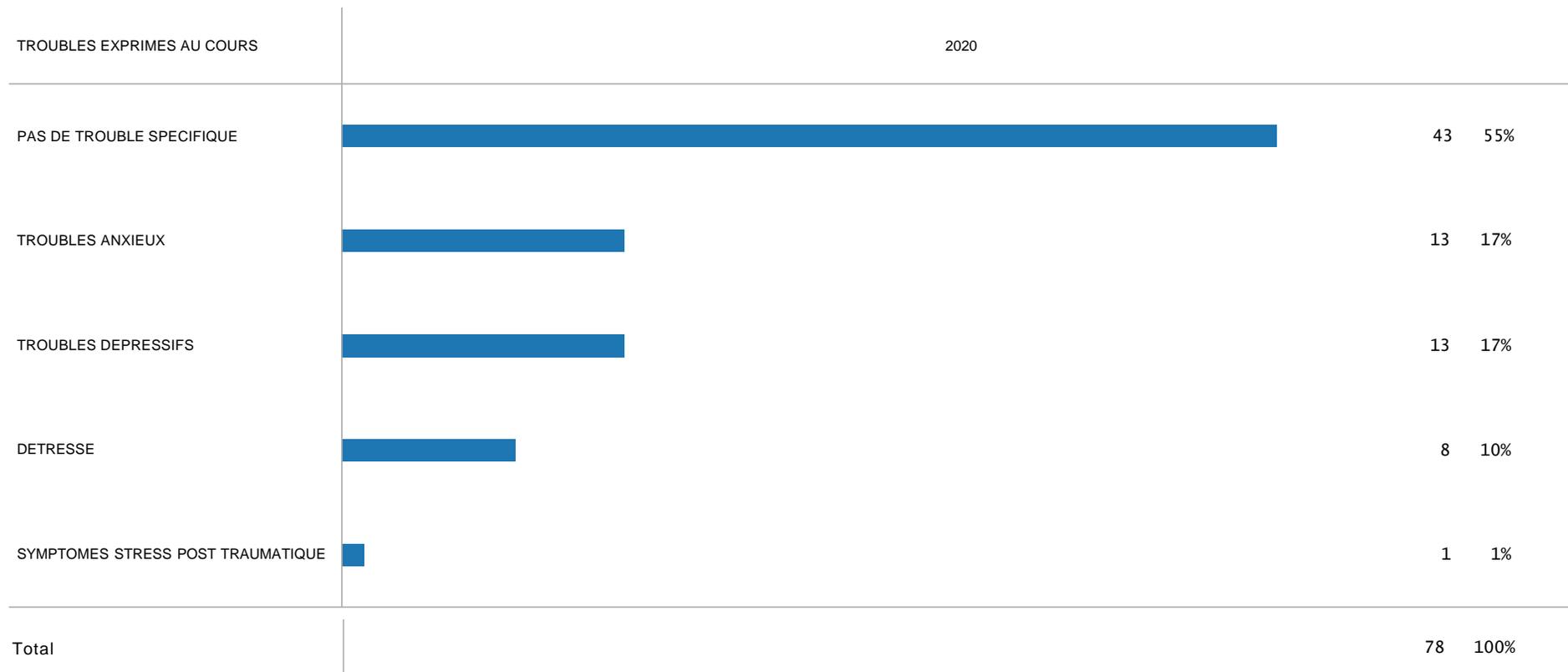


## Répartition des problématiques principales

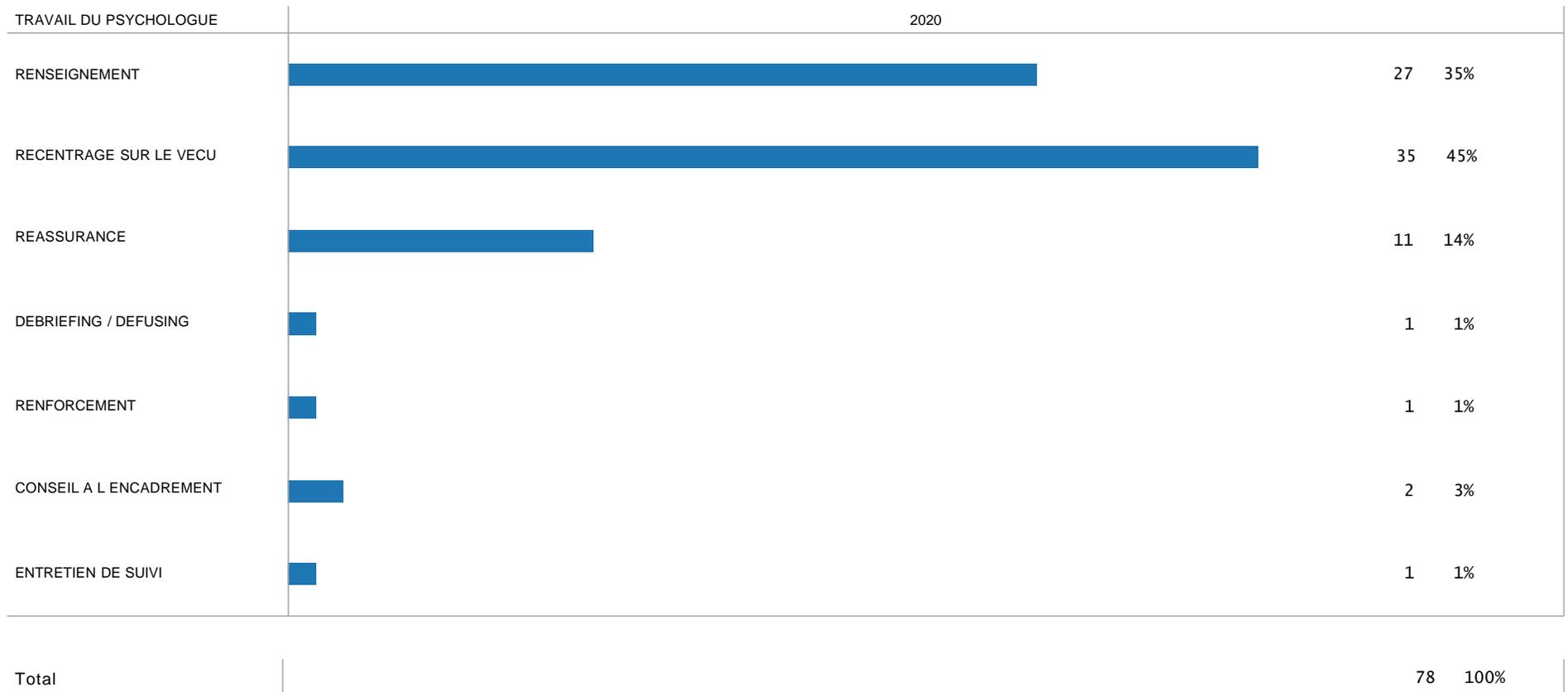


Type de problématique	Problème principal	2020	
PROFESSIONNELLE	RECONNAISSANCE	3	4%
	SOUTIEN DES PAIRS	3	4%
	CHARGE DE TRAVAIL	10	13%
	SOUTIEN HIEARCHIE	4	5%
	CONCILIATION PRO/ PERSO	2	3%
	CONFLIT DE VALEUR	1	1%
	EVOLUTION	3	4%
	CHANGEMENT	4	5%
	CLIMAT DE TRAVAIL	15	19%
	CONDITIONS DE TRAVAIL OU TELETRAVAIL	1	1%
	INSECURITE / INQUIETUDE LIEES A L'AVENIR PROFESIONNEL	1	1%
	ROLE	1	1%
	PERSONNELLE	AUTRE	7
COUPLE		5	6%
AUTRE DIFFICULTES FAMILIALES		5	6%
PARENTALITE		1	1%
DEUIL		3	4%
MALADIE		5	6%
ACCIDENT / AGRESSION		2	3%
ANGOISSE/INQUIETUDE LIE A L'EPIDEMIE		2	3%
<b>Total</b>		<b>78</b>	<b>100%</b>

## Troubles évoqués au cours de l'entretien



## Travail réalisé par le/la psychologue au cours de l'entretien



## Travail d'orientation fait par le/la psychologue



orientation psy du reseau	Orientation	2020	
NON	PAS D'ORIENTATION		38 49%
	MEDECIN DU TRAVAIL		1 1%
	MEDECIN TRAITANT		1 1%
	SERVICES SOCIAUX PUBLICS		1 1%
	SERVICES MEDICAUX (CMP HOPITAL)		1 1%
	IRP (DP/CE/CHSCT/DS)		2 3%
	ASSOCIATIONS		1 1%
Total			78 100%

## GLOSSAIRE

### Éléments de lecture sur l'état psychologique constaté :

**Etat anxieux** : présence d'un nombre important de symptômes tels que tension musculaire, activité permanente, fatigabilité, difficultés de concentration, perturbation du sommeil, ...

**Etat dépressif** : dysfonctionnements émotionnels (tristesse importante, ...) comportementaux (ralentissement psychomoteur) et cognitifs (difficultés à mémoriser, se concentrer, ...)

**Etat de stress post-traumatique** : consécutif à un évènement à potentiel traumatique. Il se caractérise par différents symptômes psycho-physiologiques (troubles du sommeil, de l'appétit, de la concentration, hypervigilance, reviviscences, flashbacks, irritabilité, ...). Ces réactions peuvent apparaître dans les jours qui suivent l'évènement et persister dans le temps (de 5 jours à 1 mois selon l'intensité de l'évènement).

**Idées suicidaires**: représentation que se fait un individu sur le recours au suicide face à une situation qui lui paraît insatisfaisante ou insurmontable, la seule solution perçue alors par la personne est celle de mettre fin à ses jours. La présence des idées suicidaires ne signifie pas un passage à l'acte imminent.

*Dans ces cas, le travail du psychologue consiste à évaluer ces idées suicidaires, de mettre en place une prise en charge psychologique à distance ou en face à face. Dans le cas où le passage à l'acte est imminent, le psychologue du cabinet PSYA contacte les secours afin d'assurer une prise en charge immédiate.*

**Agitation**: un état caractérisé par une hyperactivité motrice associée à une perte de contrôle des actes, de la parole et de la pensée;

**Confusion/désorientation**: perte de repères spacieux-temporels, désorganisation de la pensée, etc.

**Détresse**: émotions débordantes, pleurs, cris, etc.

## GLOSSAIRE

### Éléments de lecture sur le travail réalisé par les Psychologues cliniciens Psya :

**Renseignement** : information sur le recours à la Psychologie et renseignement d'ordre psychologique sur certains symptômes éprouvés afin d'apporter des éléments de compréhension sur un état psychique, désamorcer une préoccupation, recevoir des conseils pour améliorer cet état.

**Réassurance** : travail de normalisation des émotions ressenties comme la colère, la tristesse, l'angoisse, ...

**Recentrage sur le vécu** : vise à favoriser l'acceptation d'une émotion au regard d'une situation-problème. Cette technique permet la mise à distance de l'évènement pour ramener dans l'ici et maintenant.

**Renforcement** : travail de valorisation de comportements adaptés tel que l'affirmation de soi.

**Debriefing** : démarche qui regroupe un ensemble de pratiques visant à traiter des personnes ayant subi et perçu un événement stressant ou potentiellement traumatique. Le débriefing s'effectue après un certain laps de temps. Il est à différencier des "interventions immédiates", qu'on appelle aussi defusing, qui se font sur place et tout de suite après l'évènement et qui s'apparentent plus à des interventions d'urgence.

**Conseil à l'encadrement**: accompagnement auprès d'un manager/responsable sur la posture et attitude à adapter face à une situation professionnelle spécifique.