Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources

Bilans récapitulatifs 2016-2020

Numéro bleu et numéro vert

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DES AFFAIRES SOCIALES
ET DE LA SANTÉ

Jean Michel FORET
Psychologue clinicien

SOMMAIRE

Les dispositifs IAPR numéro bleu et numéro vert 3
- Prestations 4
- Reporting 7

Le bilan du numéro bleu 2016 - 2020 8
- Nombre de signalements 9
- Origines des signalements 10
- Localisation des signalements 11
- Motifs des signalements 12
- Caractéristiques des bénéficiaires et actions réalisées 16

Le bilan du numéro vert du 23 déc. 2019 au 31 déc.2020 18
- Nombre d'appels et répartition des appels par jour 19
- Caractéristiques et direction d'origine des appelants, et actions réalisées 20
- Motifs des appels 21
- Les appels liés à la crise sanitaire suite à la COVID 19 22

Conclusions et préconisations 23

LES DISPOSITIFS IAPR

ÉCOUTE, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT ET FORMATION

Prestations

- **Depuis le 9 mars 2015** et jusqu'au 31 décembre 2020, un dispositif d'accompagnement psychologique **numéro bleu** peut être saisi par les responsables et les préventeurs pour signaler les agents victimes, dans l'exercice de leurs fonctions, d'un événement potentiellement traumatique ou d'une situation génératrice de mal être au travail. Le soutien psychologique pourra être étendu aux proches de l'agent dans les mêmes conditions, sur demande du responsable du dispositif. Un avenant de prolongation jusqu'à la fin de l'année 2020 a été signé à compter du 9 mars 2020.

- Afin d'accompagner la gestion des conséquences potentiellement délétères de ces événements, l'IAPR s'engage, vis-à-vis des services centraux et déconcentrés concernés par la convention, à :
  - mettre à disposition des encadrants, en France Métropolitaine et dans les DROM COM, une cellule d'écoute et de gestion de crise au **01 53 04 60 60 ou 0800 00 40 42**, et ce **24h/24 et 7j/7** ;
  - assurer un accompagnement psychologique des agents signalés par les encadrants ;
  - fournir un conseil aux encadrants face aux situations pouvant avoir un impact pour eux-mêmes ou leurs collaborateurs.

- L'accompagnement psychologique se déroule en plusieurs temps et peut prendre différentes modalités
  - Lors du premier appel, l'encadrant est en contact avec un psychologue clinicien, désigné comme son correspondant, dont il reçoit les coordonnées (identité, fixe, mobile, e-mail). Le psychologue procède à **une évaluation** en vue d'une prise en charge rapide du ou des agents.
  - Au plus tard dans les 24 heures, le psychologue contacte le ou les agents désignés et procède à un entretien d'évaluation en vue d'une prise en charge adaptée. Il est important de noter que le ou les agents signalés doivent être **prévenus de ce contact** et **ne pas avoir décliné la proposition**.

Prestations

- Suivant la nature de la situation et en fonction de l'état psychologique du ou des agents, l'accompagnement psychologique est ensuite réalisé, soit sous la forme **d'entretiens individuels téléphoniques**, soit sous la forme **d'entretiens en face à face,** dans la limite de **cinq entretiens par agent.** Ces entretiens se déroulent **en dehors du temps de travail**.

- Si les entretiens en face à face s'avèrent nécessaires, le psychologue de l'IAPR orientera l'agent vers un psychologue du réseau IAPR en régions, ou vers un psychologue de l'IAPR au sein de ses locaux, pour les agents habitant Paris et la région parisienne.
  - A l'issue des **cinq entretiens** et au regard de l'état psychologique du ou des agents, le psychologue pourra exceptionnellement demander une dérogation au responsable du dispositif pour cinq entretiens supplémentaires maximum.
  - Le psychologue pourra si nécessaire orienter l'agent vers un spécialiste ou un service spécialisé.
  - Lorsque l'entretien d'évaluation a mis en évidence une situation où l'ensemble du collectif de travail est touché, une intervention sur site pourra être proposée avec la mise en place d'une permanence sur site et/ou d'un ou plusieurs groupes de parole.
  - Le psychologue pourra proposer des entretiens de conseil à l'encadrement pour l'accompagner dans la gestion des équipes en difficulté.

Prestations

- L'accompagnement psychologique se déroule en plusieurs temps et peut prendre différentes modalités :

  - Lors du premier appel, l'appelant est en contact avec un psychologue clinicien, désigné comme son correspondant, dont il reçoit les coordonnées (identité, fixe, mobile, e-mail). Le psychologue procède à une évaluation en vue d'une prise en charge rapide et adaptée.
  - L'accompagnement psychologique est ensuite réalisé, si besoin, soit sous la forme d'entretiens **individuels téléphoniques, soit sous la forme d'entretiens en face à face dans la limite de cinq entretiens par salarié et en dehors du temps de travail.**
  - Si les entretiens en face à face s'avèrent nécessaires, le psychologue de l'IAPR orientera l'agent vers un psychologue du Réseau IAPR en régions, ou vers un psychologue-salarié de l'IAPR au sein de ses locaux, pour les agents habitant Paris et la région parisienne.
  - Le psychologue pourra si nécessaire orienter le salarié vers un spécialiste ou un service spécialisé.

- Une **fiche de signalement** est envoyée au médecin coordinateur, le Dr Williams JOSSE, tout en garantissant l'anonymat des appelants.

Reporting

- Tout déclenchement sur **le numéro bleu (numéro encadrants)** génère l'ouverture d'un dossier et fait l'objet d'une fiche de signalement envoyée par courriel aux responsables du dispositif. Toutes les actions réalisées par le psychologue au cours de l'accompagnement sont inscrites dans le dossier. Elles sont visibles sur extranet par les responsables du dispositif tout au long de la gestion de la situation. A la clôture du dossier, un rapport d'intervention est adressé par courriel à l'encadrant ayant signalé la situation.

- Ce reporting s'avère être un outil de pilotage qui apporte un retour complet sur chaque intervention mise en place par l'IAPR. Il permet aux responsables du dispositif d'être informés en temps réel des appels d'encadrants saisissant l'IAPR, de leurs localisations géographiques et des motifs de saisine. Ainsi, ils peuvent recueillir un certain nombre d'informations favorisant l'identification des risques professionnels et, s'ils l'estiment nécessaire, l'inscription du service de santé au travail dans le processus de gestion de ces risques professionnels.

- Cet **outil de pilotage** permet de :
  - recueillir un certain nombre d'informations permettant de connaître la nature des difficultés rencontrées par les agents ;
  - détecter et identifier les populations à risques et les zones géographiques en difficulté ;
  - orienter au mieux les décisions et les actions dans le cadre de la prévention des RPS ;
  - s'inscrire dans un processus continu d'amélioration (envisager des modifications du dispositif si besoin).

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DES AFFAIRES SOCIALES
ET DE LA SANTÉ

LE BILAN DU NUMÉRO BLEU
2016 - 2020

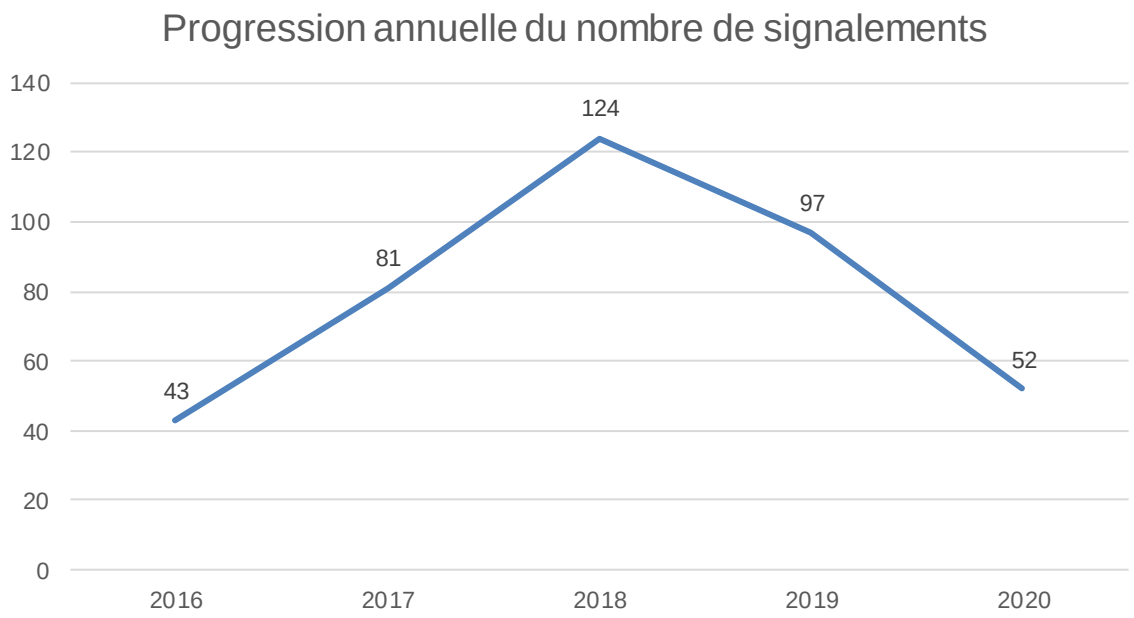
ÉCOUTE, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT ET FORMATION

Les signalements de 2016 à 2020

Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources

Nombre de signalements

- Durant l'année 2020, l'IAPR a reçu au total 52 signalements soit une moyenne de 4,3 déclenchements par mois.
- Pour la période considérée, 397 dossiers ont été traités.

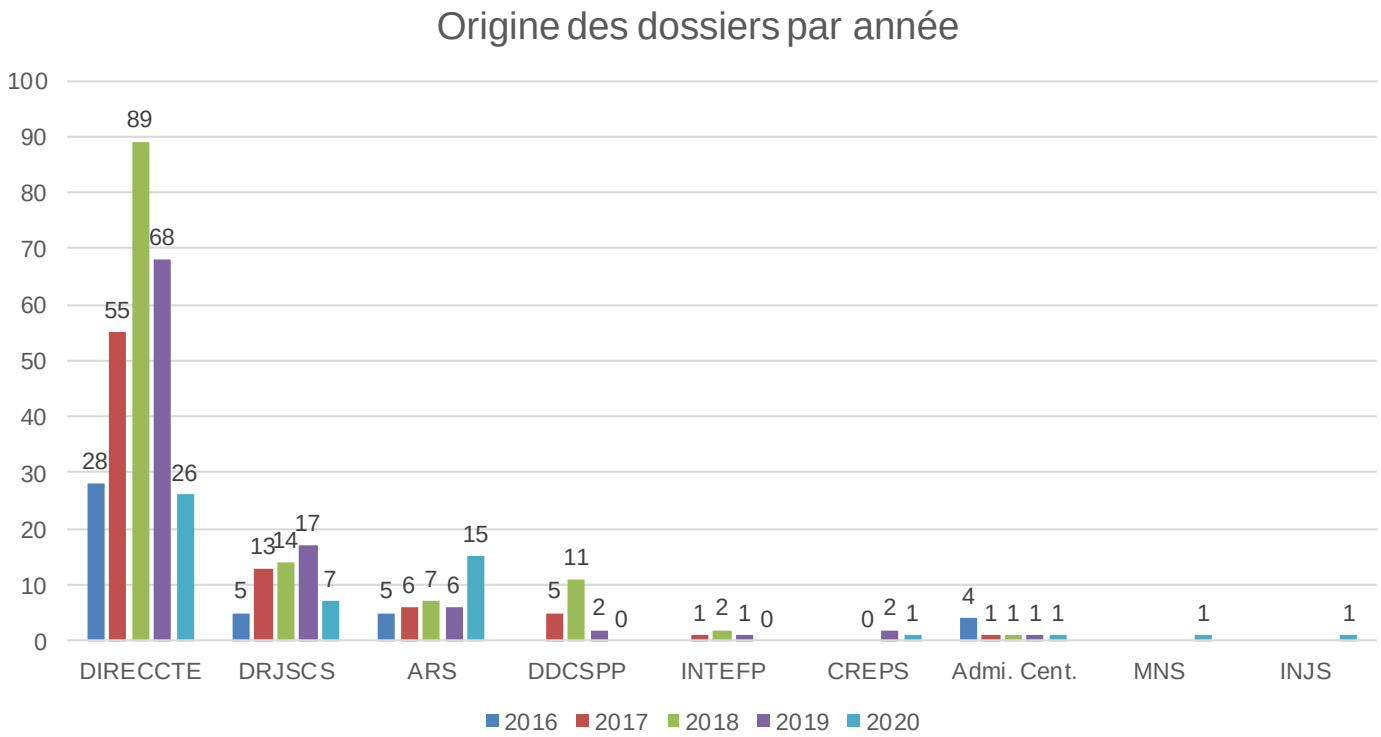


Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

Les signalements de 2016 à 2020

Origine des signalements

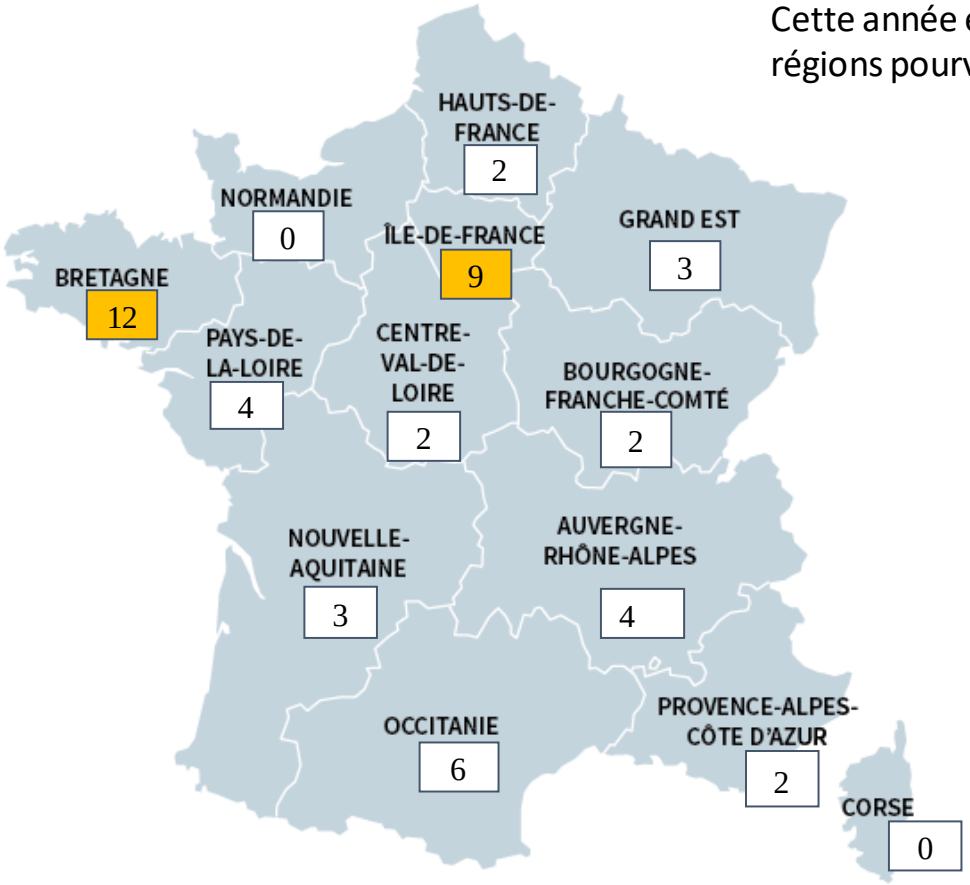
- En 2020, **26 dossiers** ont été ouverts pour une DIRECCTE, **15 dossiers** pour une ARS, **7 dossiers** pour une DRJSCS, **1 dossier** pour l'INJS, **1 dossier** pour le MNS, **1 dossier** pour l'administration centrale et **1 dossier** pour un CREPS**.**
- Pour toute la période considérée, les DIRECCTE ont été les plus pourvoyeuses avec 266 signalements, suivies par les DRJSCS avec 56 et les ARS avec 39.

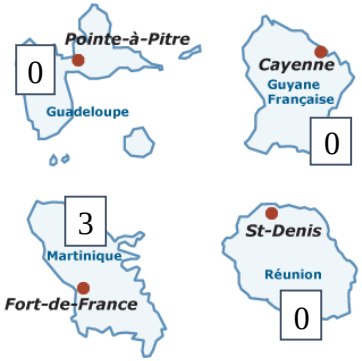


Les signalements de 2016 à 2020

Localisation des appels en 2020

Cette année encore, la région **Bretagne** est en tête des régions pourvoyeuses avec 23% des signalements.

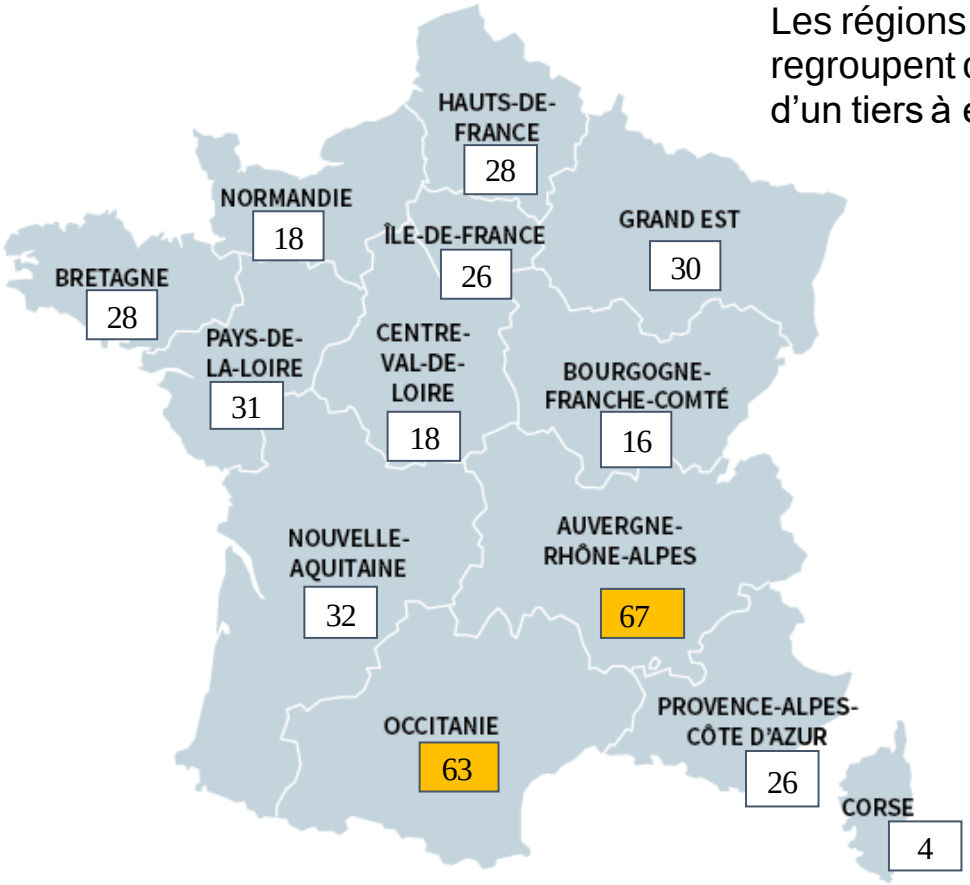


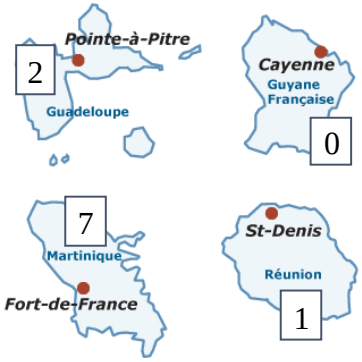


Les signalements 2016 à 2020

Localisation des appels sur la période considérée

Les régions **Occitanie et Auvergne Rhône Alpes** regroupent chacune 18% des signalements soit plus d'un tiers à elle deux.

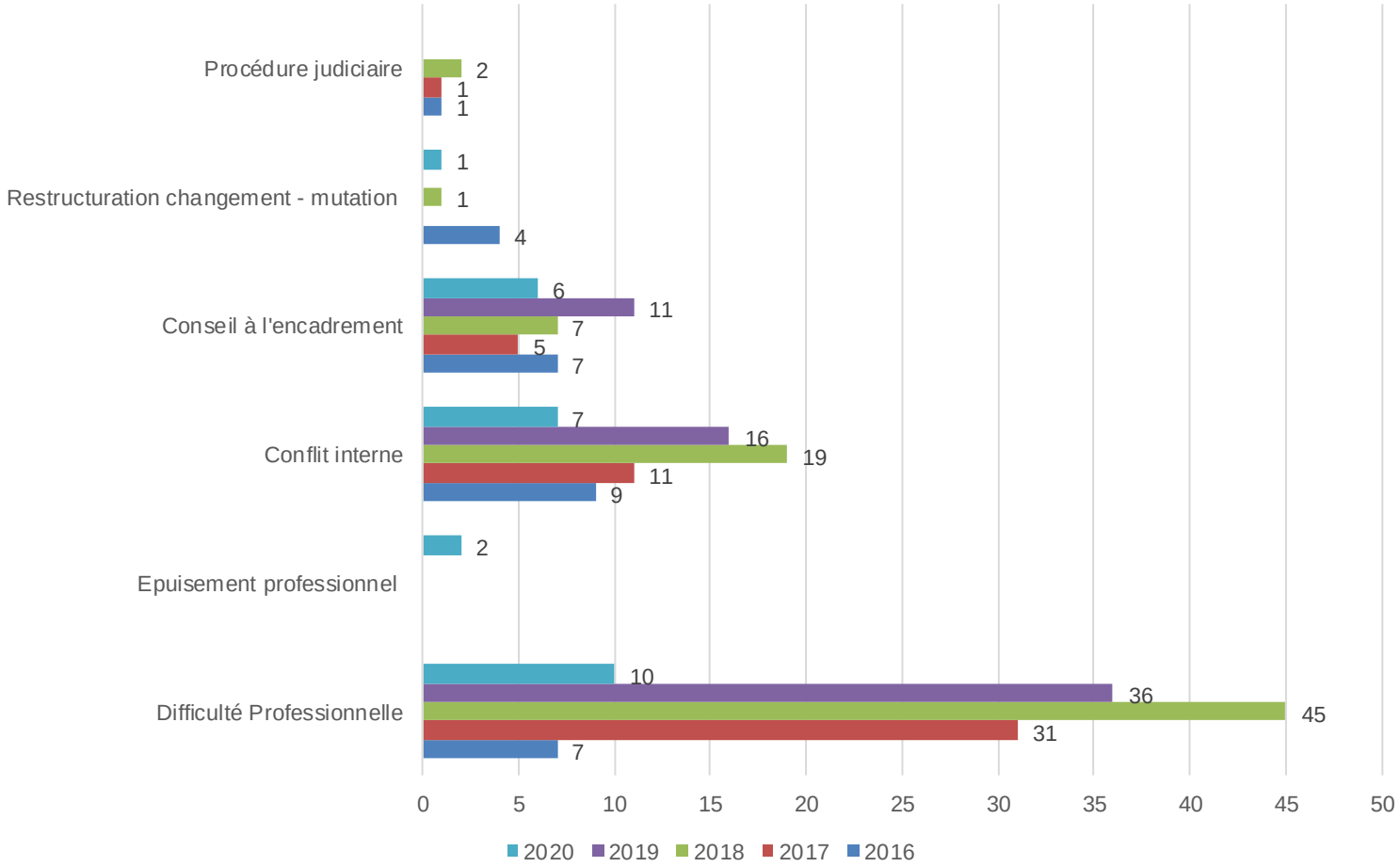




Motifs des signalements 2016 à 2020

Motifs des appels

Ce graphique regroupe les motifs d'insatisfaction, voire de souffrance au travail, soit 239 signalements (60%).

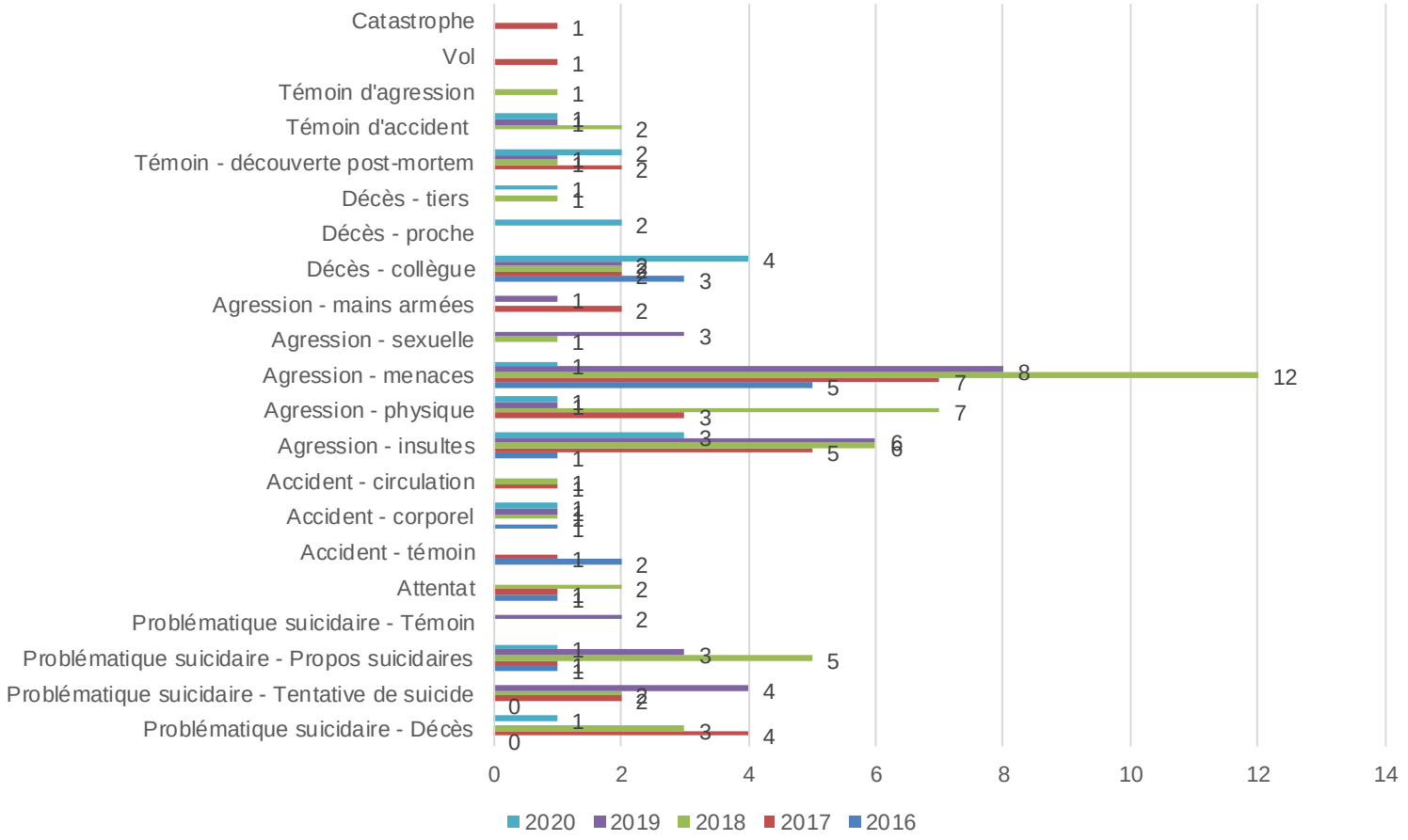


Motifs des signalements 2016 à 2020

Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources

<u>Motifs des appels</u>

Ce graphique regroupe les motifs de situations violentes, voire potentiellement traumatiques, soit 145 signalements (37%).

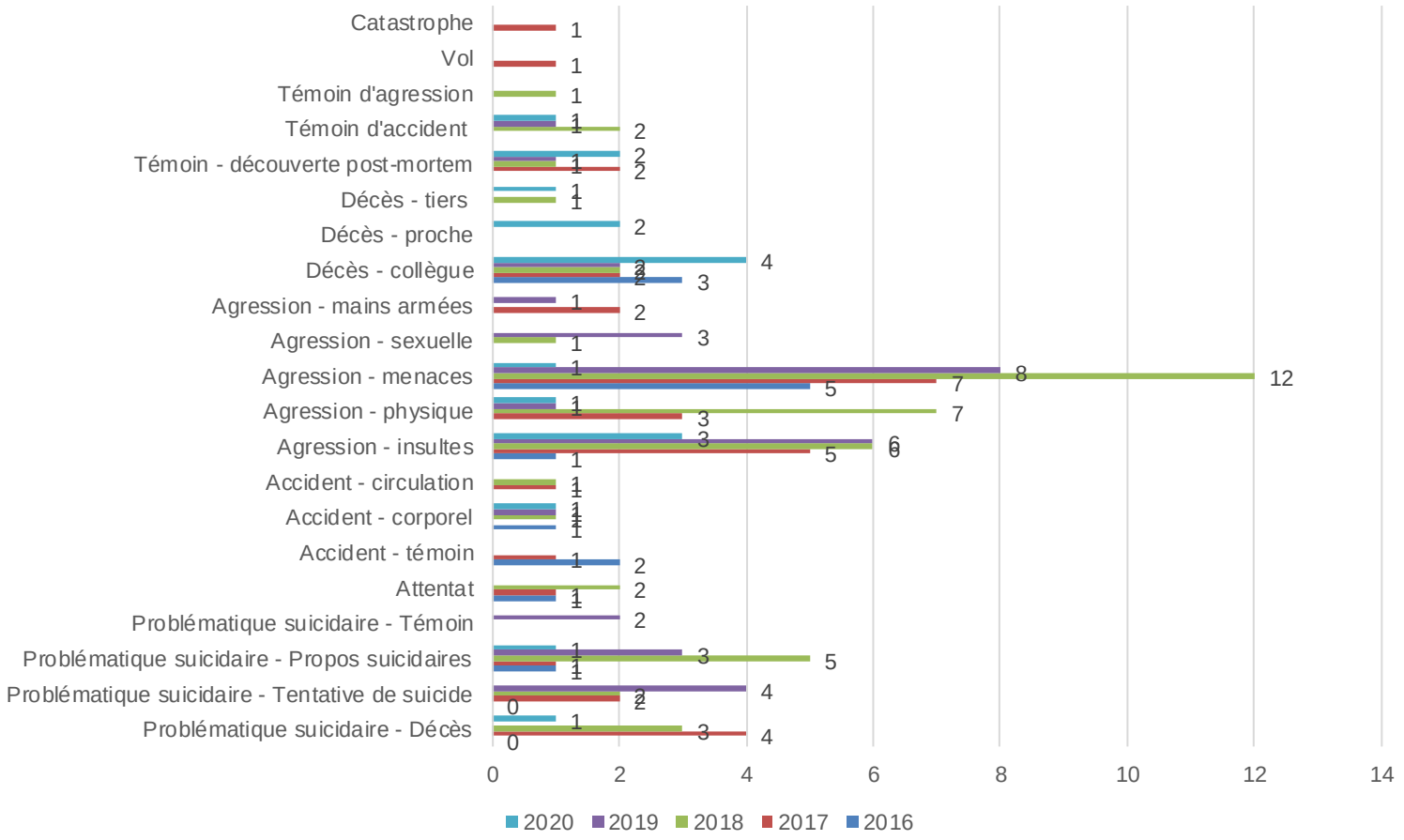


Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

Motifs des signalements 2016 à 2020

Motifs des appels

Ce graphique regroupe les motifs complémentaires (en particulier les difficultés dans la sphère privées) soit 12 signalements (3%).



Actions réalisées en 2020

Caractéristiques des bénéficiaires

- Sur les bénéficiaires individuels pris en charge en 2020, 44 sont de catégorie A, 6 de catégorie B et 2 de catégorie C.
- La répartition par genre est de 30 femmes et 52 hommes.

Actions réalisées pour l'année 2020

- Les prises en charge ont donné lieu à :
  - 9 entretiens encadrement.
  - 49 entretiens téléphoniques.
  - 38 entretiens en face-à-face (total non complété, en attente du retour des ordres de mission. Le nombre d'entretiens en face à face est visible dans nos bases de données au retour des ordres de missions des psychologues de notre réseau. Il peut s'écouler plusieurs semaines avant ce retour).

- 5 interventions collectives sur site ont été réalisées :
  - En février, au profit de la DIRECCTE IDF à Bobigny à la suite du décès d'une collègue. Cette intervention a donné lieu à l'ouverture d'une permanence téléphonique dédiée et à la réalisation d'une permanence sur site (1/2 journée, 1 psychologue).
  - En juin, au profit l'ARS 35 à Rennes à la suite d'un conflit interne. Cette intervention a donné lieu à la réalisation d'une permanence sur site (1 journée, 1 psychologue) et à 1 accompagnement psychologique individuel.
  - En août, au profit l'ARS 35 à Rennes à la suite du décès d'une collègue. Cette intervention a donné lieu à la réalisation d'une permanence sur site (1 journée, 1 psychologue) et à 3 accompagnements psychologiques individuels.
  - En septembre, au profit de la DRJSCS/MNS à Paris à la suite de difficultés professionnelles collectives. Cette intervention a donné lieu à 2 entretiens de conseil à l'encadrement, à l'ouverture d'une permanence téléphonique dédiée et à la réalisation de permanences sur site (5 1/2 journées, 2 psychologues).
  - En septembre, au profit de l'ARS34 à Montpellier à la suite de difficultés professionnelles collectives. Cette intervention a donné lieu à la réalisation de permanences sur site (2 journées, 1 psychologue)

Actions réalisées 2016 à 2020

Caractéristiques des bénéficiaires

- Sur les bénéficiaires individuels pris en charge sur la période 2017-2020, 418 sont de catégorie A, 137 de catégorie B et 82 de catégorie C.
- La répartition par genre est de 361 femmes et 289 hommes.

Actions réalisées 2016-2020

- Les prises en charge ont donné lieu à :
  - 397 entretiens encadrement.
  - 398 entretiens téléphoniques.
  - 764 entretiens en face-à-face (total non complété, en attente du retour des ordres de mission. Le nombre d'entretiens en face à face est visible dans nos bases de données au retour des ordres de missions des psychologues de notre réseau. Il peut s'écouler plusieurs semaines avant ce retour).
- 22 interventions collectives sur site ont été réalisées.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DES AFFAIRES SOCIALES
ET DE LA SANTÉ

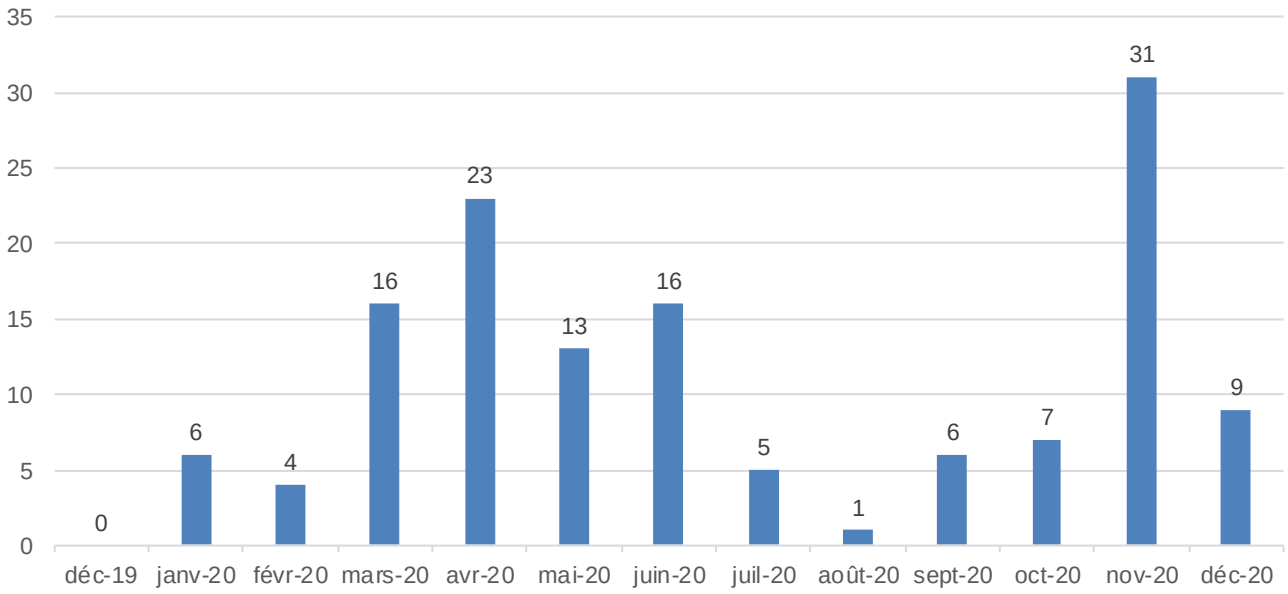
LE BILAN DU NUMÉRO VERT DU 23 DECEMBRE 2019 AU 31 DECEMBRE 2020

ÉCOUTE, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT ET FORMATION

Les appels

Nombre d'appels

Sur la période considérée, l'IAPR a reçu au total 137 appels soit une moyenne de plus de 11 appels par mois.



Répartition des appels par jour

- Le dispositif a été saisi 7 jours de la semaine sur 7.
- Dans la période considérée, la grande majorité des dossiers (90 %) a été ouverte dans les jours ouvrés de la semaine.

Les appelants

Caractéristiques des appelants

- Dans la période considérée **:**
  - **107 femmes** (78% des appels) et **30 hommes** (22% des appels) ont contacté le numéro vert.
  - **78** de ce ces agents étaient de **catégorie A** (57%), **36 de catégorie B** (26%) et **13 de catégorie C** (9,5%). 10 agents n'ont pas souhaité préciser leur catégorie.

Directions d'origine des appelants

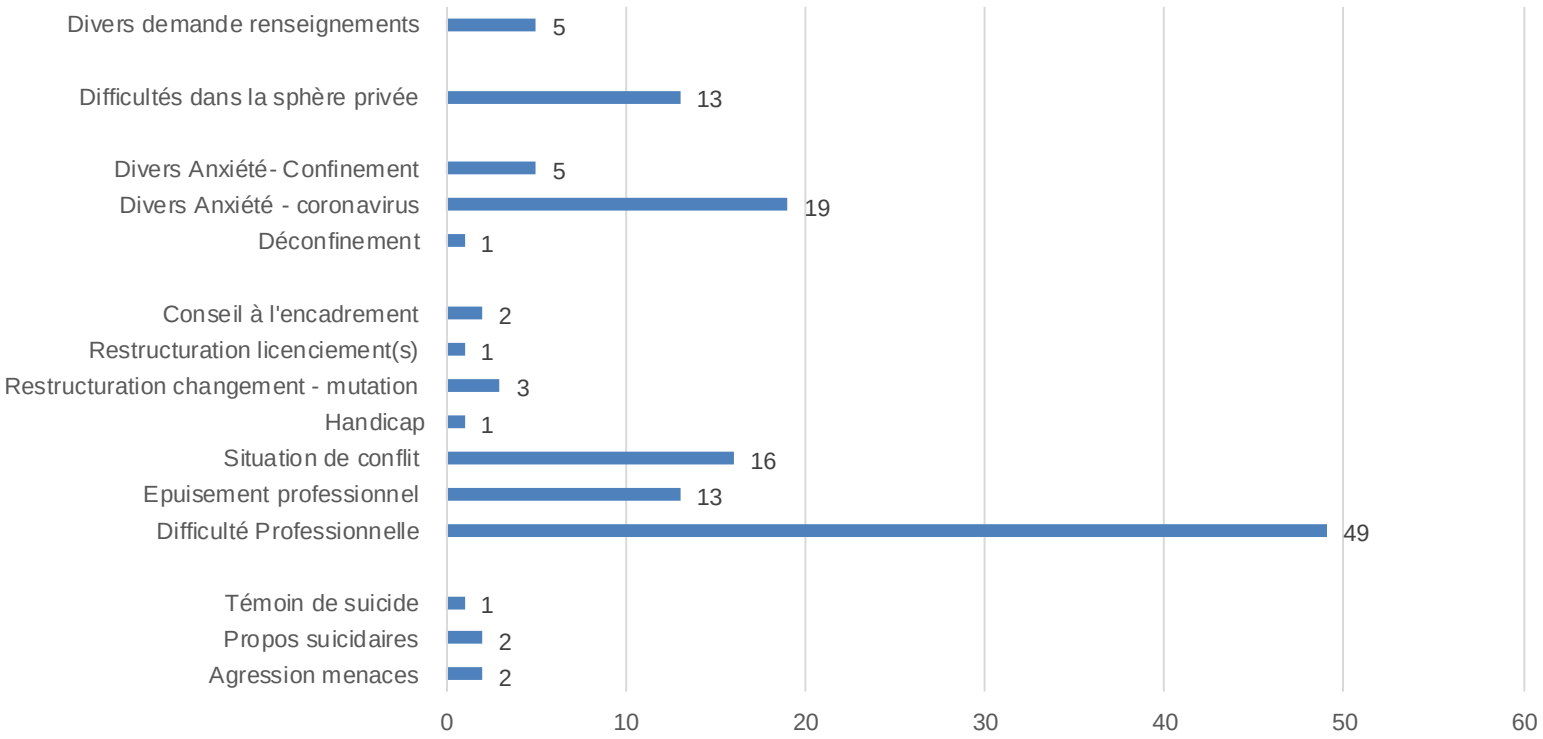
- **74** dossiers ont été ouverts pour une **DIRECCTE**, **27** dossiers pour une **ARS**, **11** dossiers pour une **DRJSCS**, **9** dossiers pour **l'Administration centrale**, **5** dossiers pour une **DDCSPP** et **1** dossier pour **l'EVSN, l'INSEP, le MNS, un CREPS, une DREES** et 6 agents n'ont pas souhaité préciser leur direction.

Actions réalisées

- Les prises en charge ont donné lieu à :
  - **193 entretiens téléphoniques**.
  - **115 entretiens en face-à-face** (total non complété, en attente du retour des ordres de mission. Le nombre d'entretiens en face à face est visible dans nos bases de données au retour des ordres de missions des psychologues de notre réseau. Il peut s'écouler plusieurs semaines avant ce retour).
  - **Nota bene** : la grande majorité des prises en charge ont été réalisées par téléphone en raison de la crise sanitaire et des mesures de distanciation.

Les motifs d'appels

- Dans la période considérée, les motifs de signalements les plus fréquents sont les difficultés professionnelles (49 appels soit 36%).
- Les difficultés dans la sphère privée représentent 13 appels, soit 9,5%.



Les appels liés à la crise sanitaire suite à la COVID 19

Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources

Caractéristiques des appels

- Dans la période considérée, **29 appels** ont concerné des difficultés liées à la crise sanitaire de la COVID 19, 4 via le numéro bleu et 25 via le numéro vert.
- Sans surprise, 52% des appels (15) provenaient des ARS.

Problématiques rapportées

- Les difficultés rencontrées associaient des questions personnelles (anxiété liée à la contamination, deuil d'un proche, crainte d'une seconde vague…) mais aussi et surtout des questions en lien direct avec la situation de travail dégradée (conditions de télétravail dégradées, perte de sens, rupture avec la ligne hiérarchique et les collègues, surcharge sans régulation managériale…).

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DES AFFAIRES SOCIALES
ET DE LA SANTÉ

CONCLUSIONS ET PRÉCONISATIONS

Conclusions

Concernant le **numéro bleu**, la période 2016-2020 est marquée par un nombre tout compte fait assez faible de signalements. Les DIRECCTE ont été les directions les plus pourvoyeuses vraisemblablement du fait que les agents et représentants hiérarchiques connaissent l'IAPR bien avant 2016.

Il est de plus très étonnant que les ARS ne se soient pas plus saisies des possibilités de soutien d'autant ses services se trouvaient en première ligne dans la gestion de la crise sanitaire depuis le début de l'année 2020.

Concernant le **numéro vert**, ce dispositif activé le 23 décembre 2019 a été très vite utilisé par les agents ce qui dénote de l'existence d'un réel besoin ; même si le nombre d'appels (137) est très relatif à l'aune des effectifs théoriques des Ministères Sociaux. Cela montre l'intérêt d'un tel dispositif permettant de resserrer les mailles du filet de protection autour des agents.

La conjonction des deux dispositifs **numéro bleu** / **numéro vert** permet de répondre pleinement aux obligations dévolues à l'employeur dans les domaines de la prévention des risques psychosociaux et de la santé au travail.

Préconisations

Afin d'atteindre pleinement les objectifs de prévention affecté au dispositif, l'IAPR réitère les préconisations suivantes :

- Renforcer les **actions institutionnelles de communication** vers les services concernés qui ne s'en saisissent pas encore (ARS - CREPS - ENSM - ENVSN - ASC - DDCSPP - DRJSCS - DRDJSCS ou DJSCS). L'IAPR est en mesure de proposer son expertise dans ce domaine.

- Planifier et réaliser périodiquement des **actions institutionnelles de communication** vers tous les services.

- Réaliser des **actions de sensibilisation** à destination des encadrants et autres acteurs internes pour présenter le dispositif et les motifs de déclenchement, et insister sur l'intérêt d'un entretien avec le ou les victimes d'événements graves avant tout signalement. Du fait du nombre élevé d'acteurs, ces sensibilisations pourraient être effectuées de manière digitale via des webinars, des lives ou tout autre méthode de ce type.

- Renforcer les **liens de coordination et d'échanges** entre la médecine de prévention des Ministères et les psychologues de l'IAPR.