

qualisocial

Santé | Bien-être | Engagement



**MINISTÈRES
SOCIAUX**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Bilan

janvier-septembre 2021

Prévenir

Améliorer

Accompagner

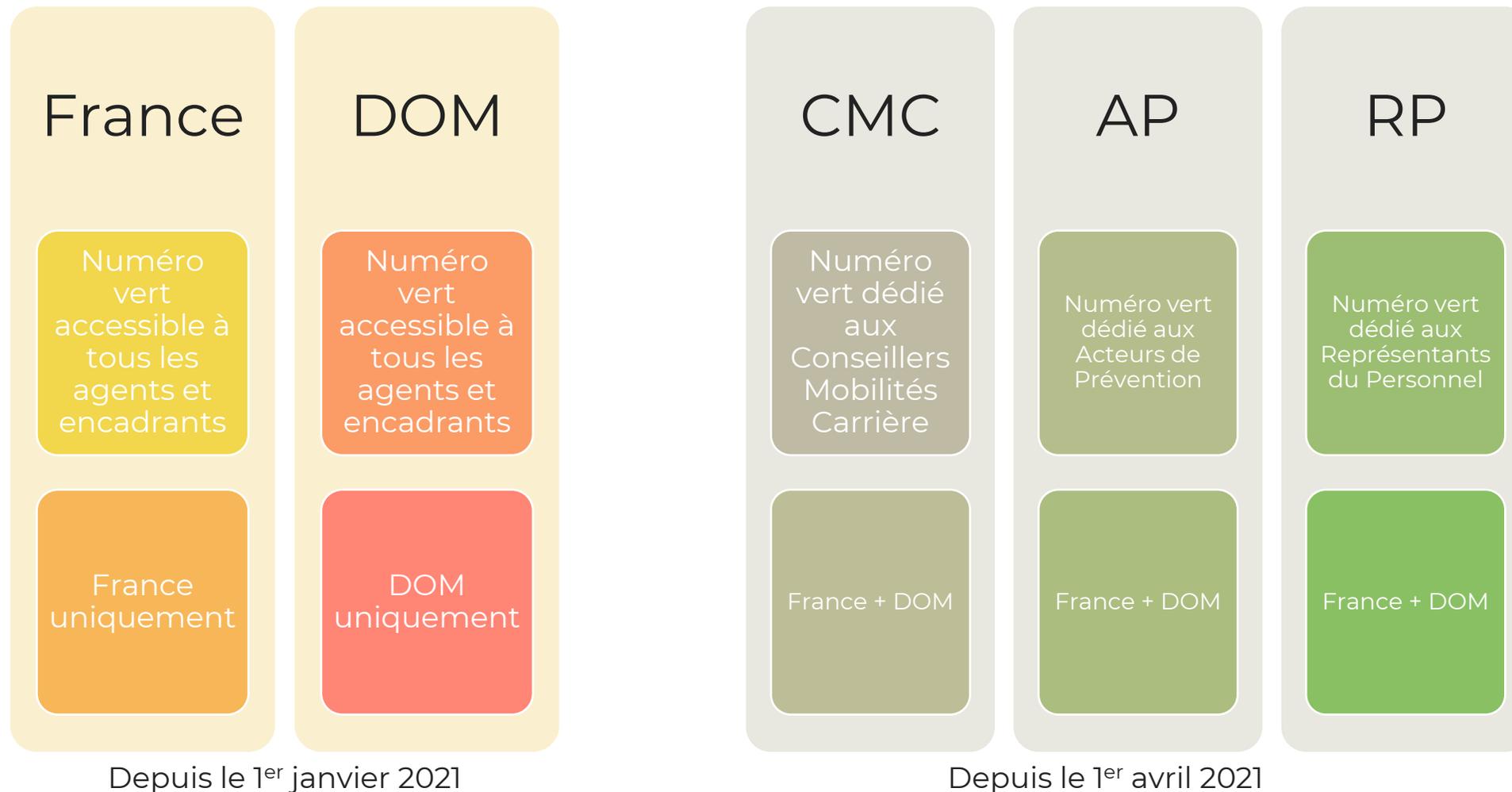
1

Les prestations

qualisocial

Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

5 numéros verts spécifiques



Les modalités d'accompagnement

1-

24h/24 et 7j/7, l'agent peut prendre contact avec les psychologues QualiSocial via les **numéros verts dédiés** ou le **formulaire**.

Le dispositif peut être actionné par tout **agent** rencontrant une **difficulté d'ordre professionnel ou personnel** ou par tout **encadrant** ou **acteur de prévention** souhaitant signaler une difficulté rencontrée par un agent.

2-

avec un expert, sa **situation est analysée** et un **plan d'accompagnement adapté** lui est proposé avec un **psychologue** ou une **assistante sociale** (*si souhaité*)

3-

l'accompagnement est mis en place **jusqu'à 5 séances** par téléphone, en visioconférence, audioconférence ou en face-à-face dans un cabinet de proximité

4-

dans les 24h suivant chaque accompagnement, un email est adressé à l'agent pour **recueillir ses impressions et sa satisfaction** quant à l'accompagnement proposé par l'intervenant QualiSocial



téléphone



visioconférence

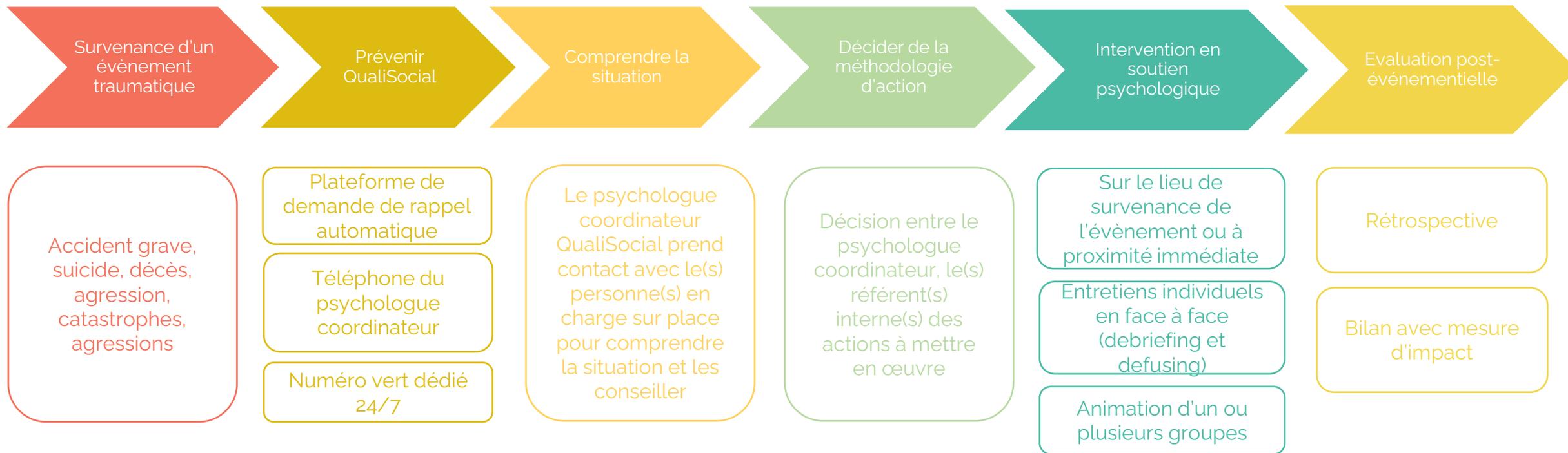


audioconférence



face à face

Le service de gestion de crise



Face à des situations de crise, la réactivité constitue un enjeu majeur : **qualisocial** propose un dispositif capable de déclencher une cellule de crise **dans l'heure** suivant la survenance d'un événement traumatisant (présence du psychologue sur site **dans les 24h** suivant l'évènement).

Le déclenchement de la cellule de crise prévoit **une seule journée** d'intervention sur site. En fonction de la gravité de la situation, des **journées de présence supplémentaires** pourront être déployées.



L'accompagnement dédié aux agents en situation de *proche aidant*

Objectifs

- **Gérer son équilibre vie privée/vie professionnelle**
- Comprendre ce qu'est un « proche aidant »
- Prendre conscience que son rôle peut fragiliser sa santé
- Apprendre à prendre soin de soi comme des autres
- Développer de nouvelles pratiques

Modalités de saisine

- Qui ? Tous les agents
- Comment ? Faire la demande auprès de la mission QVT, santé et sécurité au travail par courriel

Modalités d'accompagnement

- 1 psychologue référent
- 4 séances d'1h30
- Fréquence déterminée entre l'agent et le psychologue
- En présentiel ou à distance

L'accompagnement dédié aux agents en situation de *stress professionnel aigu*

Objectifs

- **Gérer son stress**
- Apprendre à identifier ses facteurs de stress
- Apprendre à prendre soin de soi et à gérer ses émotions
- Travailler sur ses freins et ses ressources

Modalités de saisine

- Qui ? Tous les acteurs de prévention souhaitant inscrire un agent
- Comment ? Faire la demande auprès de la mission QVT, santé et sécurité au travail par courriel

Modalités d'accompagnement

- 1 psychologue référent
- 5 séances allant d'1h à 1h30
- Fréquence déterminée entre l'agent et le psychologue
- En présentiel ou à distance

2

La sollicitation de nos dispositifs

qualisocial

Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

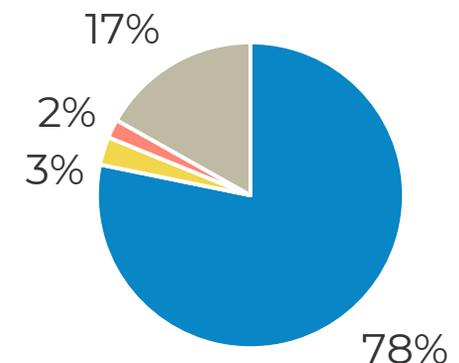
1

La sollicitation des 2 numéros verts dédiés aux agents et encadrants (France + DOM) du 1er janvier au 30 septembre 2021

155 agents ont sollicité le service

515 contacts ont été réalisés

Dont 430 entretiens psychologiques



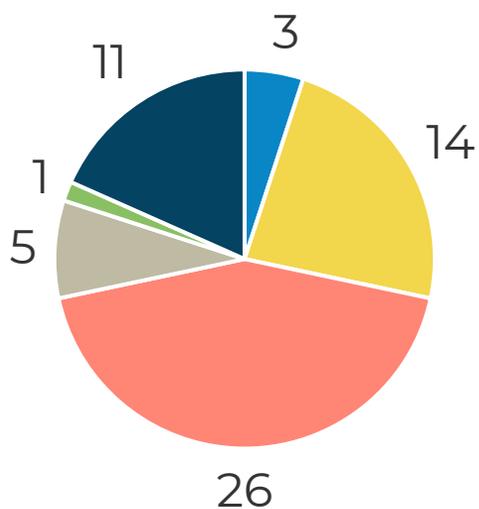
- Entretiens téléphoniques
- Entretiens en cabinet
- Entretiens sur site
- Autres contacts

Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

2

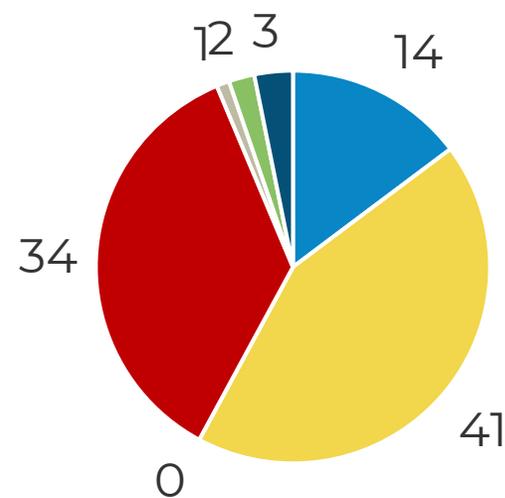
La répartition des 155 agents par structure et région

Du 1^{er} janvier au 31 mars



- Administration Centrale
- ARS
- DIRECCTE
- DRDJCSC
- Autres établissements publics (hors ARS)
- Non communiqué

Du 1^{er} avril au 30 septembre



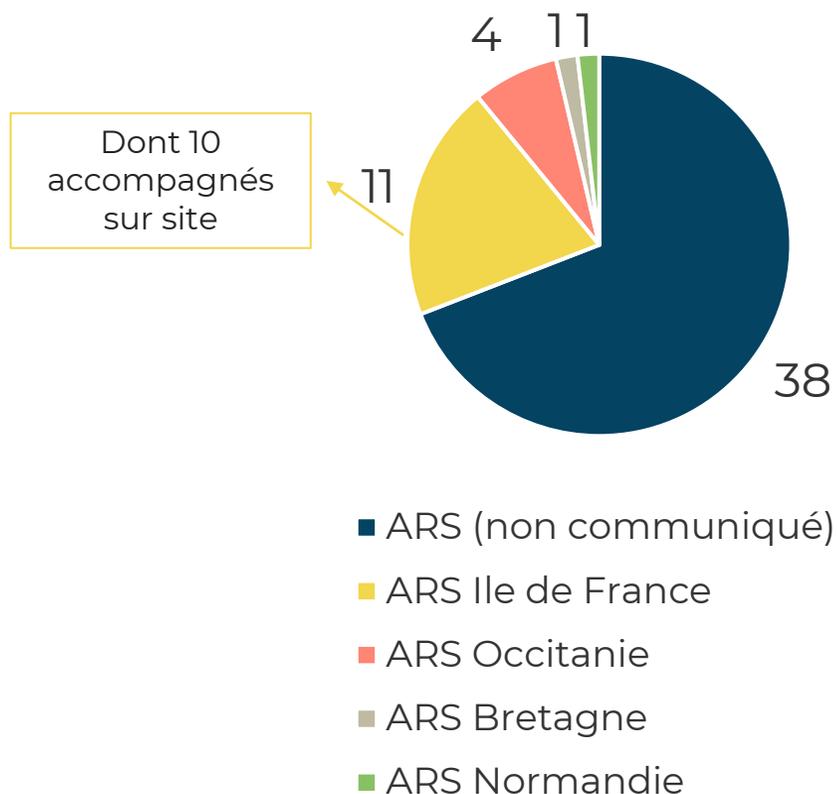
- Administration Centrale
- ARS
- DEETS
- DREETS
- DRDJCSC
- Autres établissements publics (hors ARS)
- Non communiqué

Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

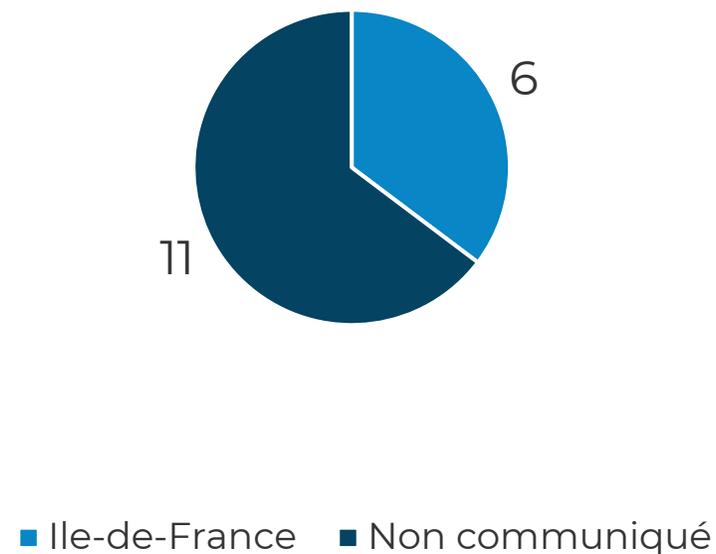
2

La répartition des 155 agents par structure et région

Répartition des 55 agents des ARS



Répartition des 17 agents de l'AC

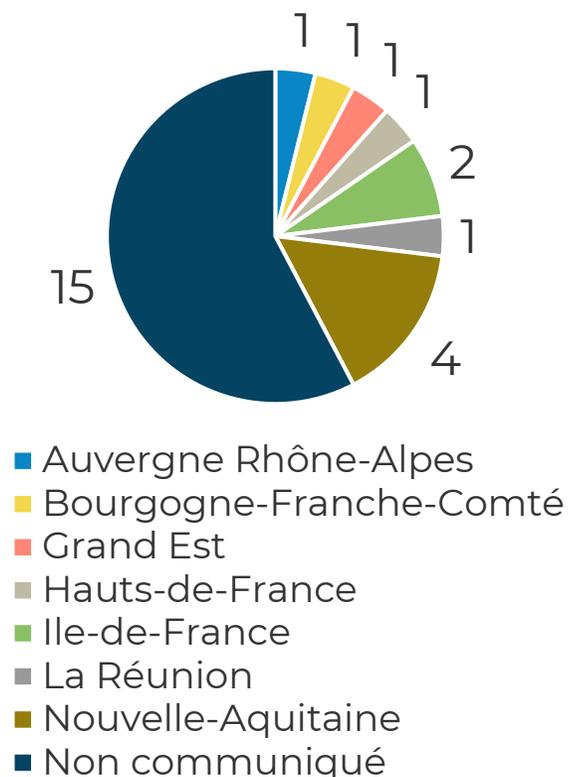


Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

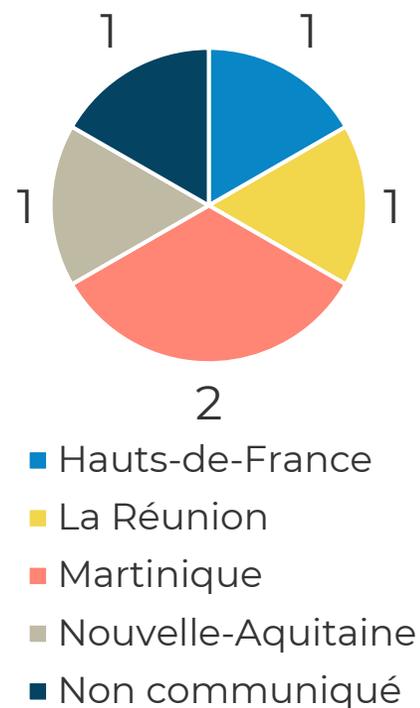
2

La répartition des 155 agents par région

Répartition des 26 agents des DIRECCTE
(avant le 1^{er} avril 2021)



Répartition des 6 agents de la DRDJCSC

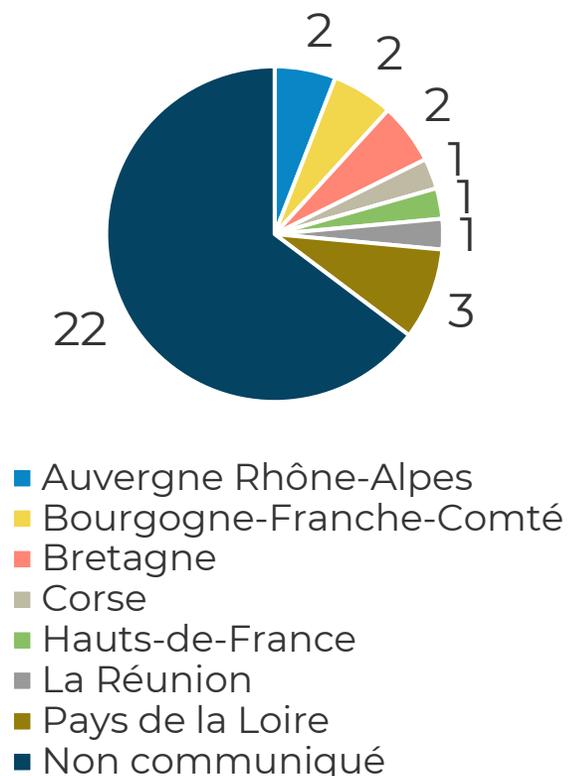


Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

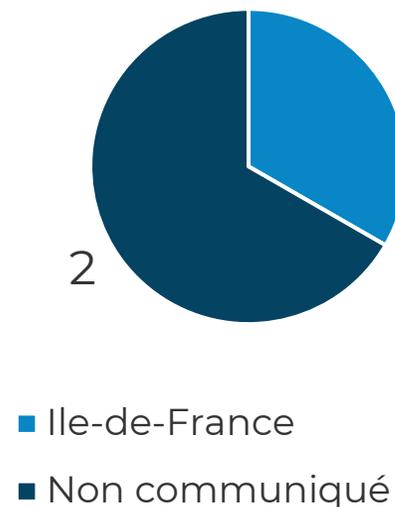
2

La répartition des 155 agents par région

Répartition des 34 agents des DREETS
(après le 1^{er} avril 2021)



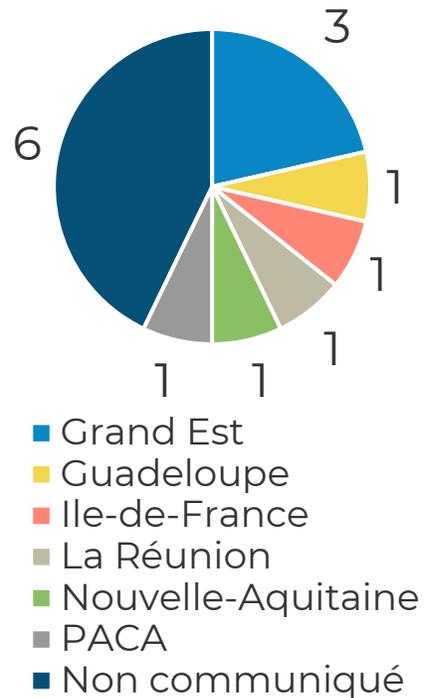
Répartition des 3 agents des établissements publics (hors ARS)



Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

2 La répartition des 155 agents par région

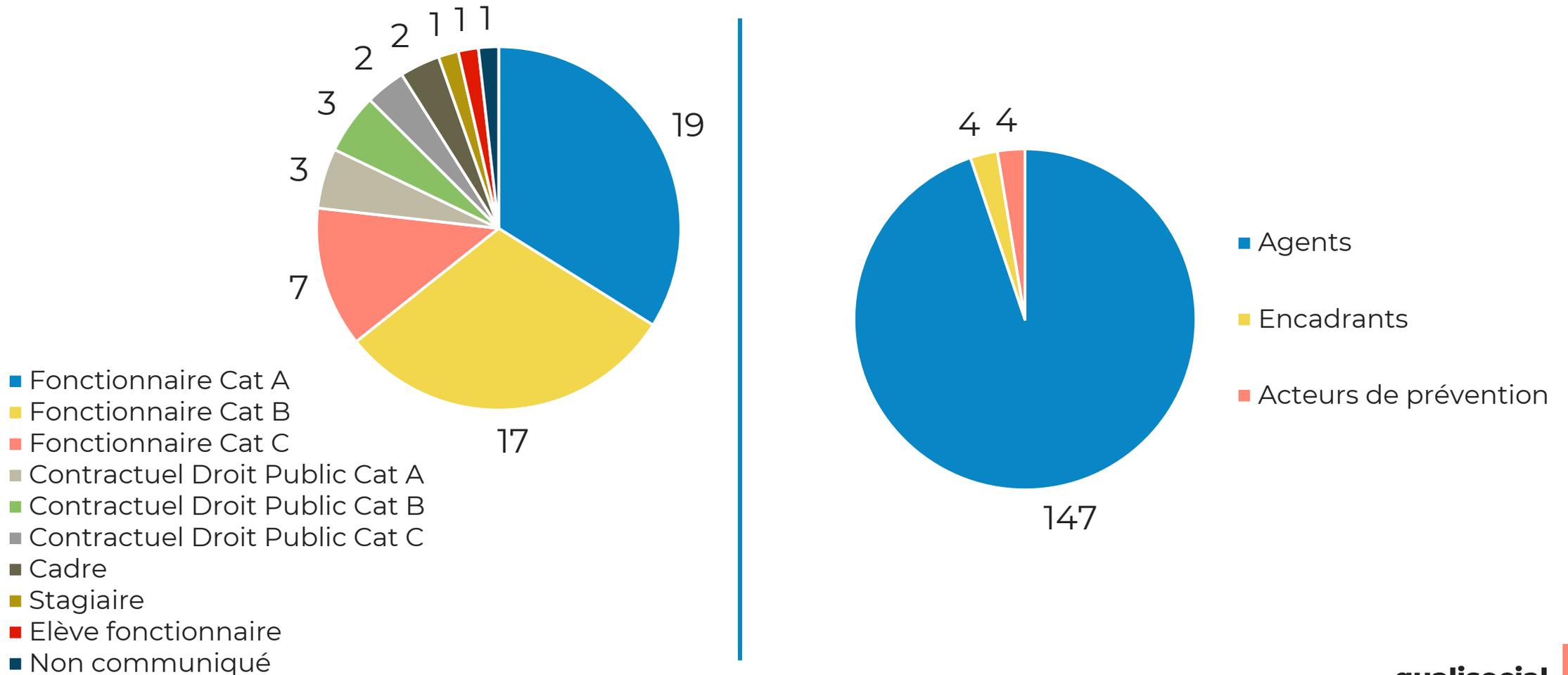
Répartition des 14 agents non identifiés



Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

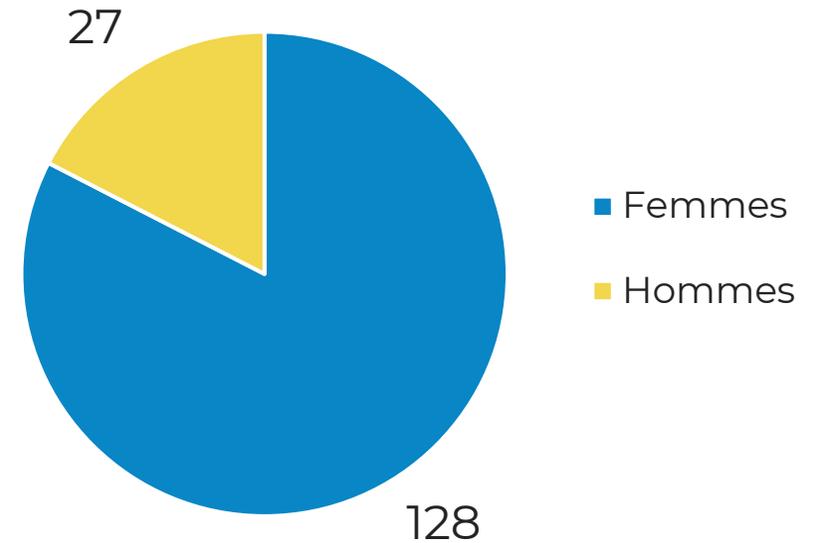
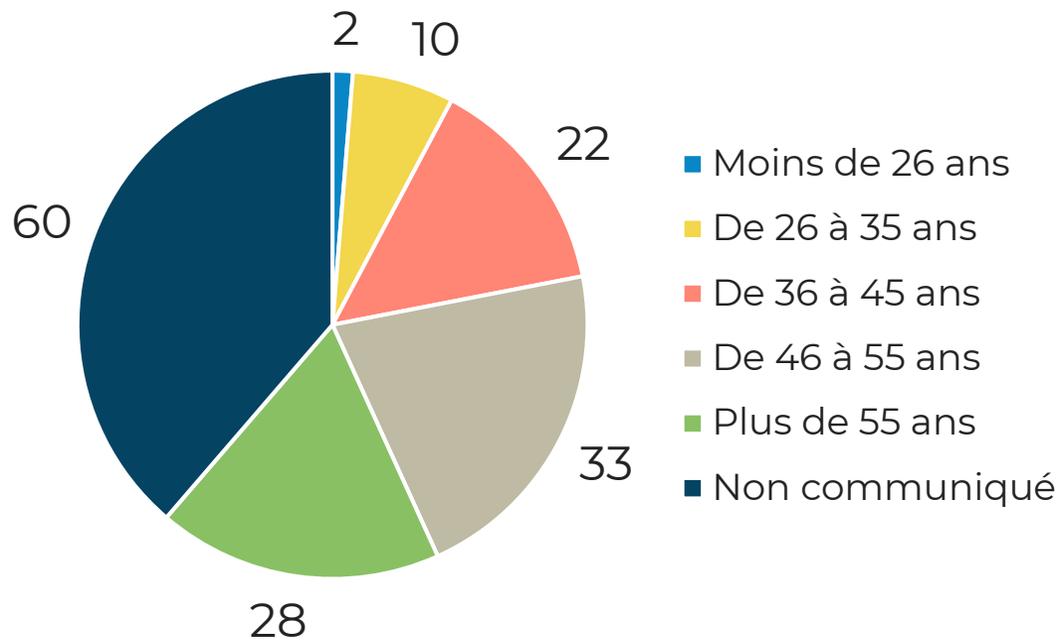
3

La répartition des 155 agents par catégorie statutaire et catégorie d'appelant



Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

4 La répartition des 155 agents par âge et sexe



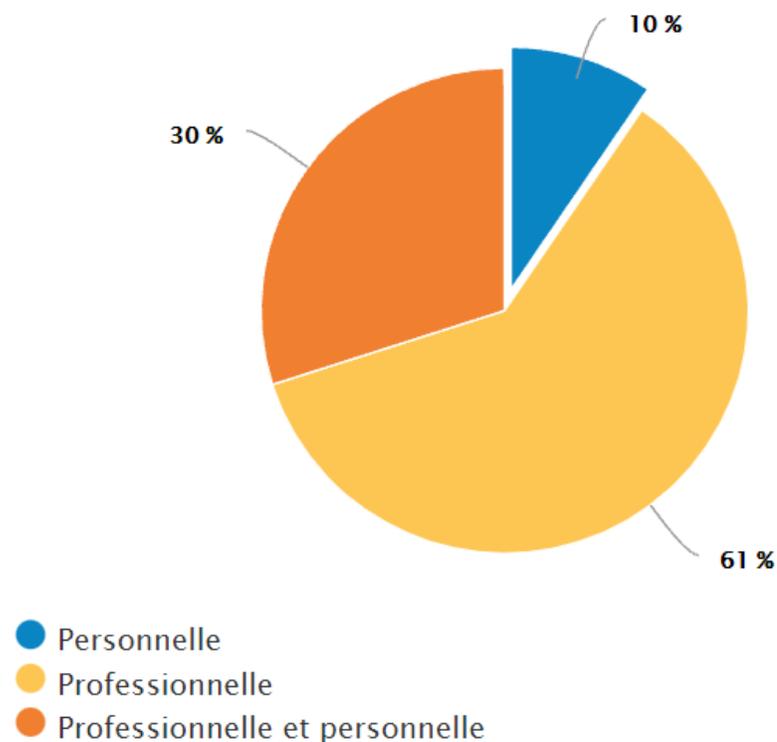
Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

5

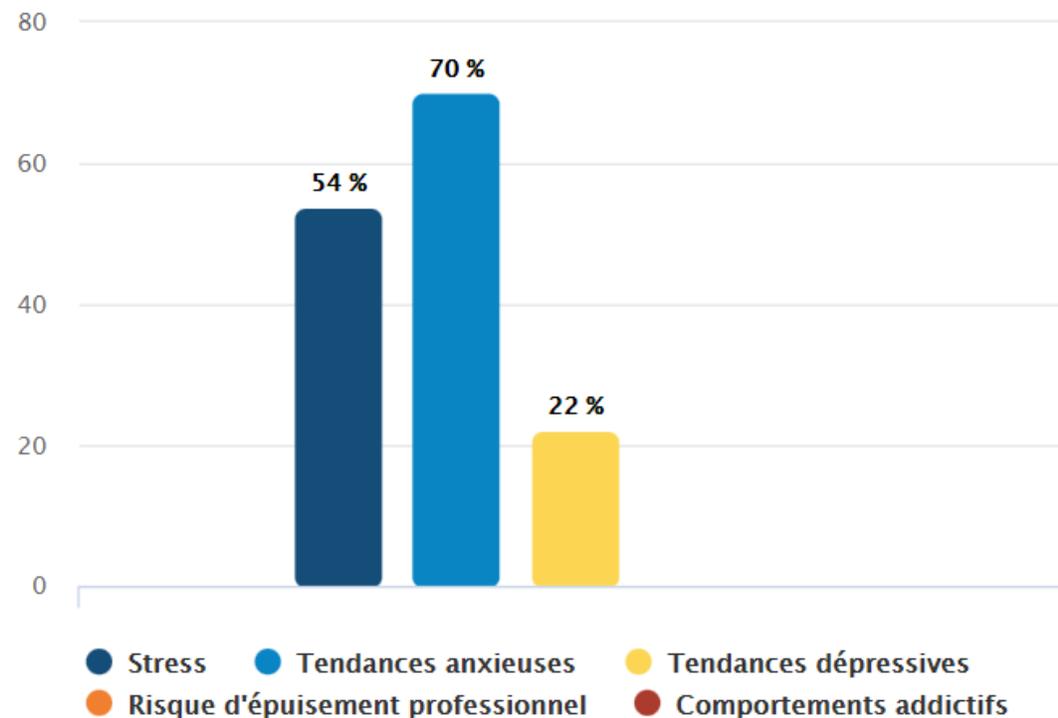
La répartition des problématiques et des symptômes évoqués

Personnes ayant évoqué des symptômes : 117

Répartition des problématiques évoquées



Répartition des symptômes évoqués*



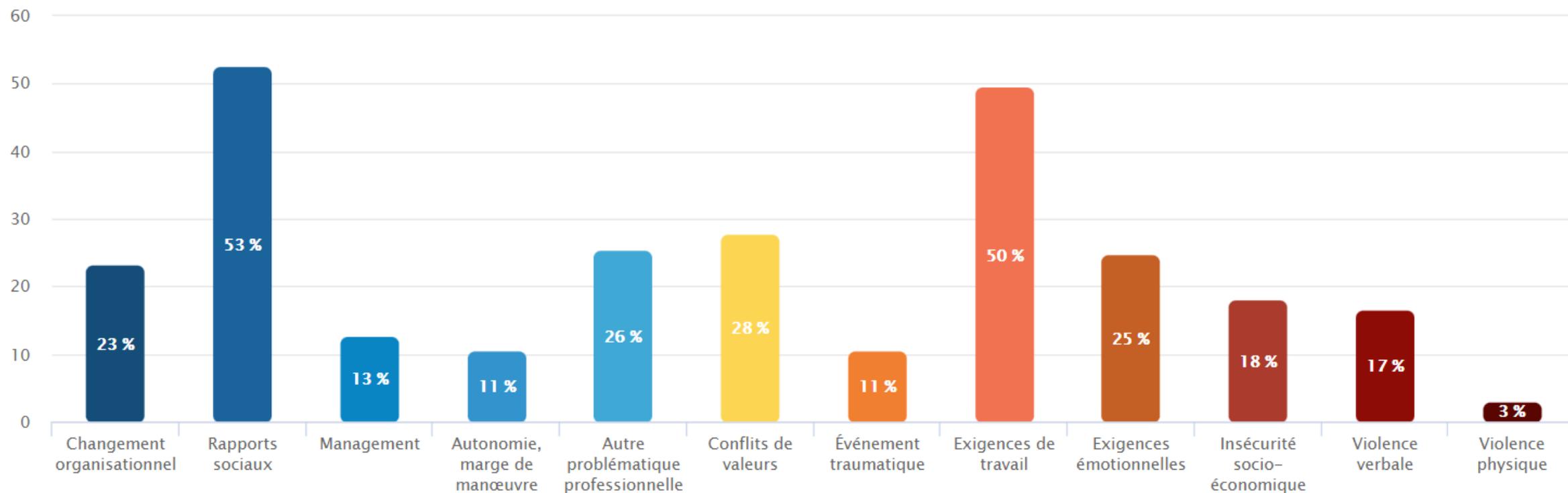
Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

6

Le détail des problématiques professionnelles évoquées par les agents

Personnes ayant évoqué des problématiques : 133

Répartition des problématiques professionnelles évoquées



Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

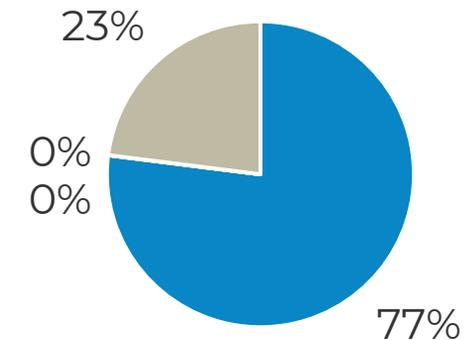
7

FOCUS SUR L'ADMINISTRATION CENTRALE

17 agents ont sollicité le service

49 contacts ont été réalisés

Dont 37 entretiens psychologiques

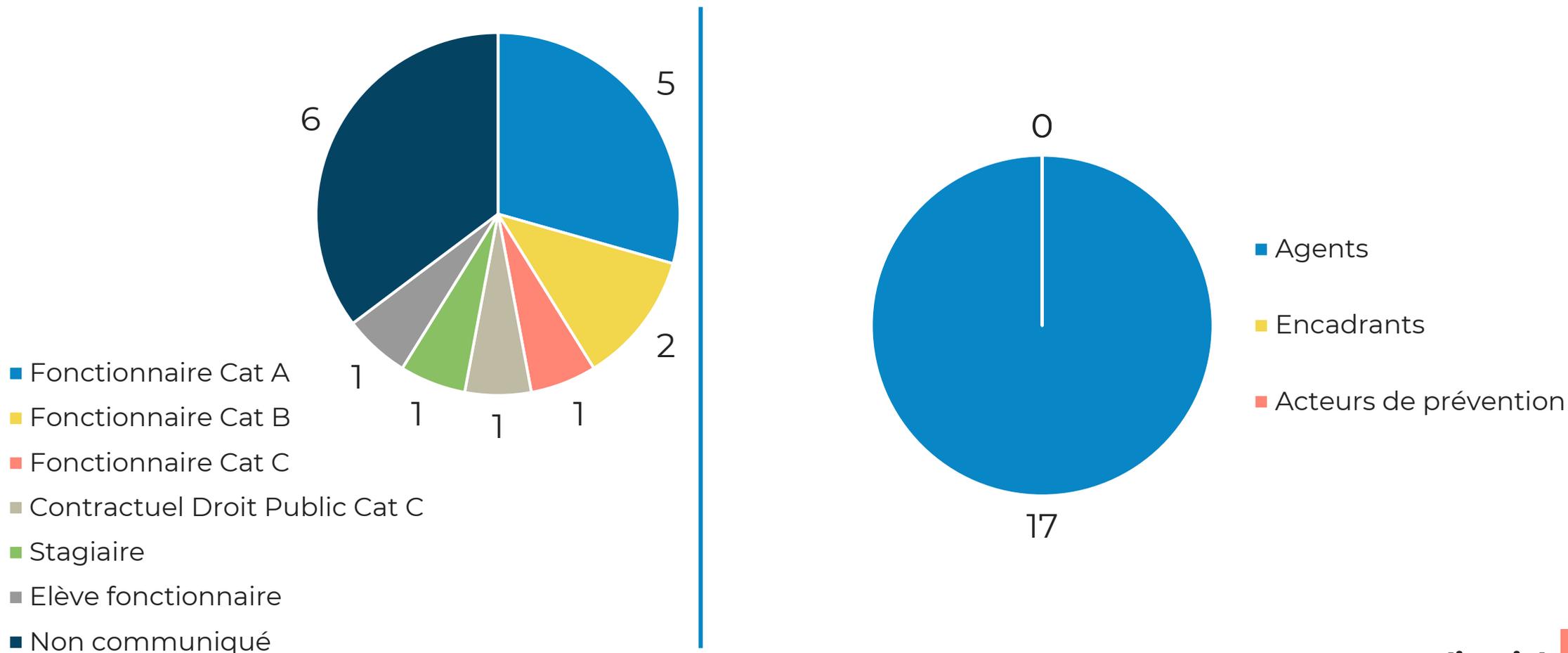


- Entretiens téléphoniques
- Entretiens en cabinet
- Entretiens sur site
- Autres contacts

Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

7

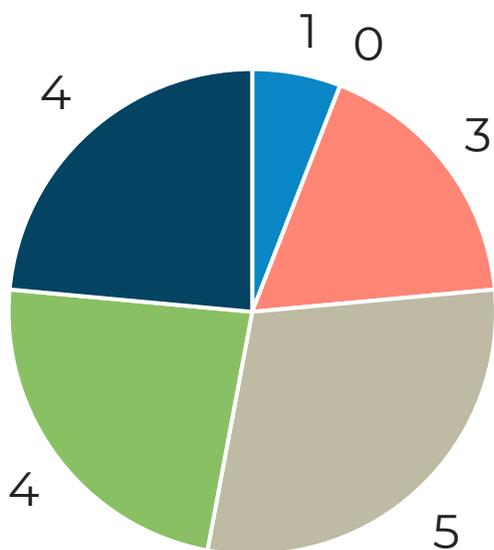
La répartition des 17 agents par catégorie statutaire et catégorie d'appelant



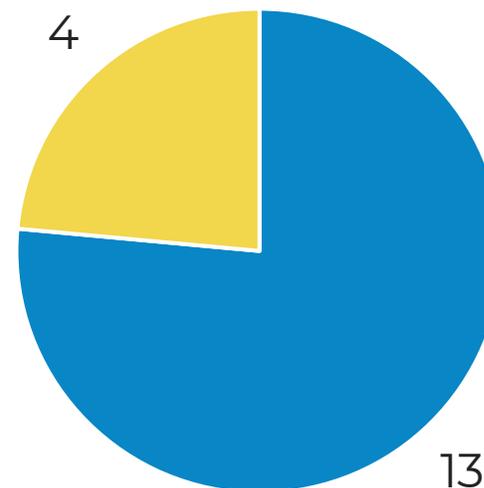
Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

7

La répartition des 17 agents par âge et sexe



- Moins de 26 ans
- De 26 à 35 ans
- De 36 à 45 ans
- De 46 à 55 ans
- Plus de 55 ans
- Non communiqué



- Femmes
- Hommes

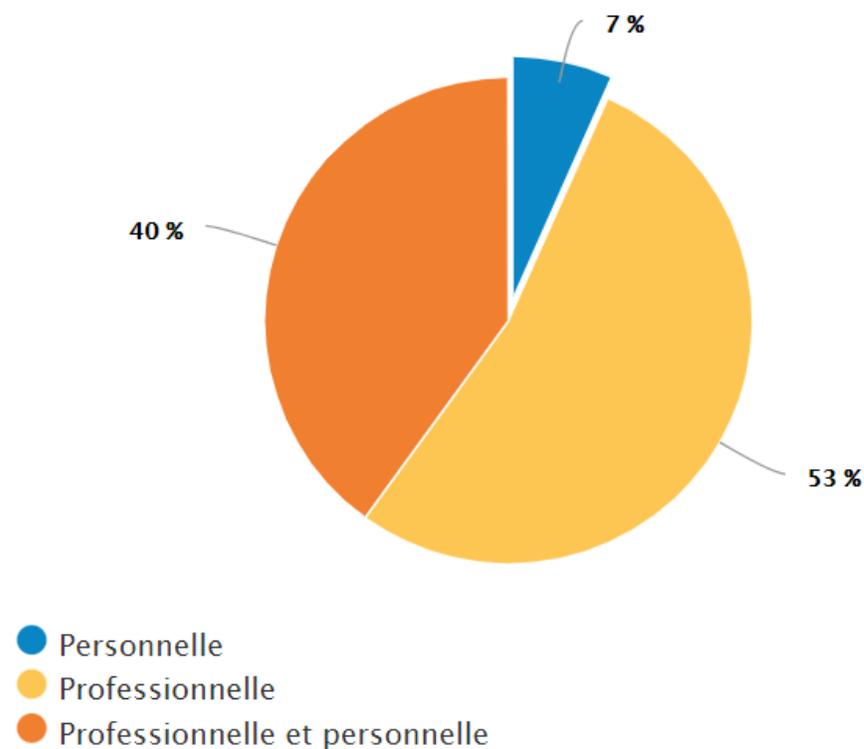
Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

7

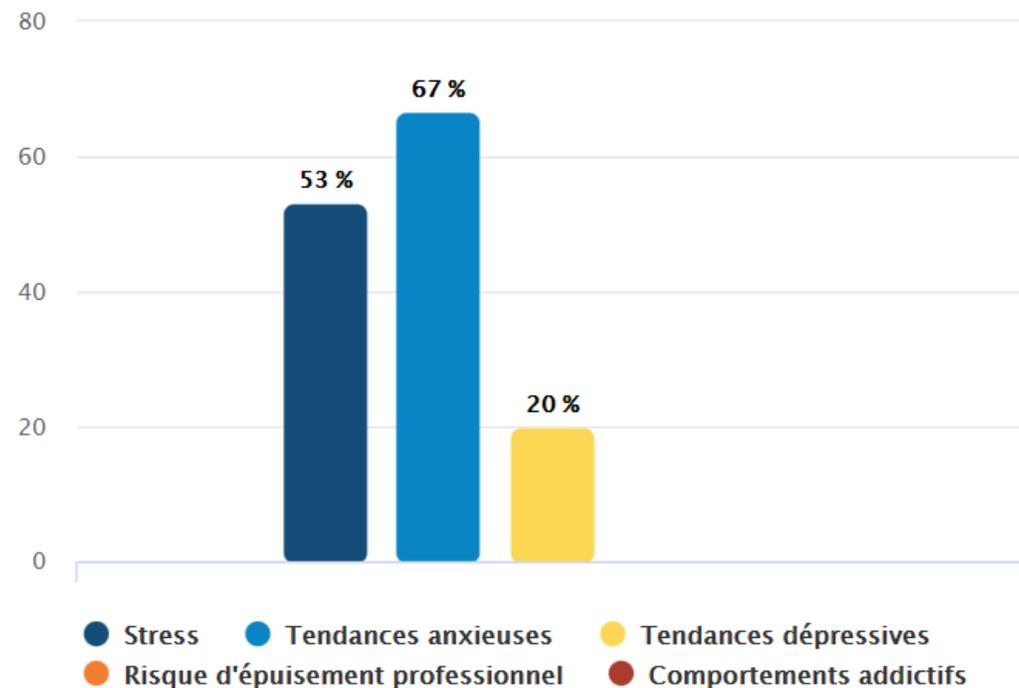
La répartition des problématiques et des symptômes évoqués par les agents de l'AC

Personnes ayant évoqué des symptômes : 15

Répartition des problématiques évoquées



Répartition des symptômes évoqués*



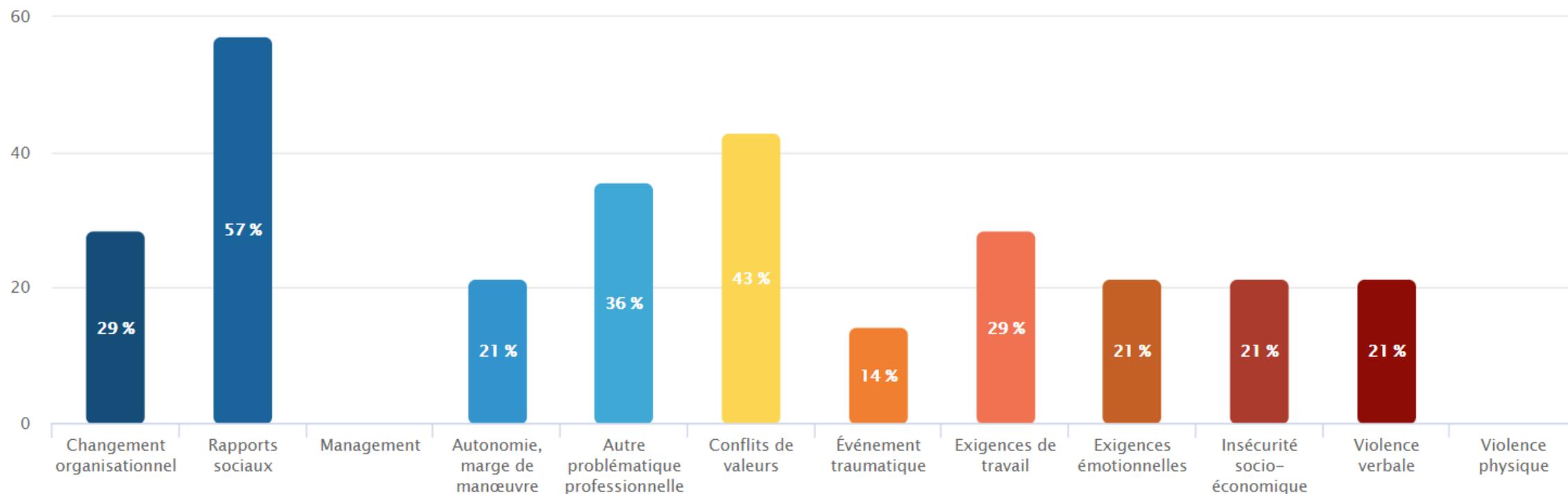
Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

7

Le détail des problématiques professionnelles évoquées par les agents de l'AC

Personnes ayant évoqué des problématiques : 14

Répartition des problématiques professionnelles évoquées



Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

8

FOCUS SUR LES APPELS LIES A LA CRISE SANITAIRE (du 1^{er} janvier au 30 septembre 2021)

24 agents ont sollicité le service

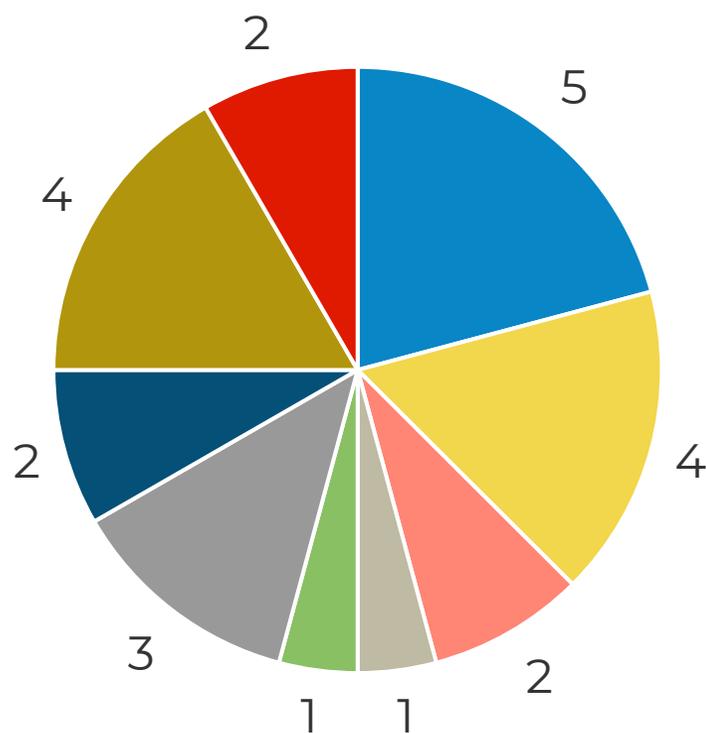
80 contacts ont été réalisés



Le service d'écoute et de soutien psychologique 24/7

8

Problématiques liées à la CRISE SANITAIRE

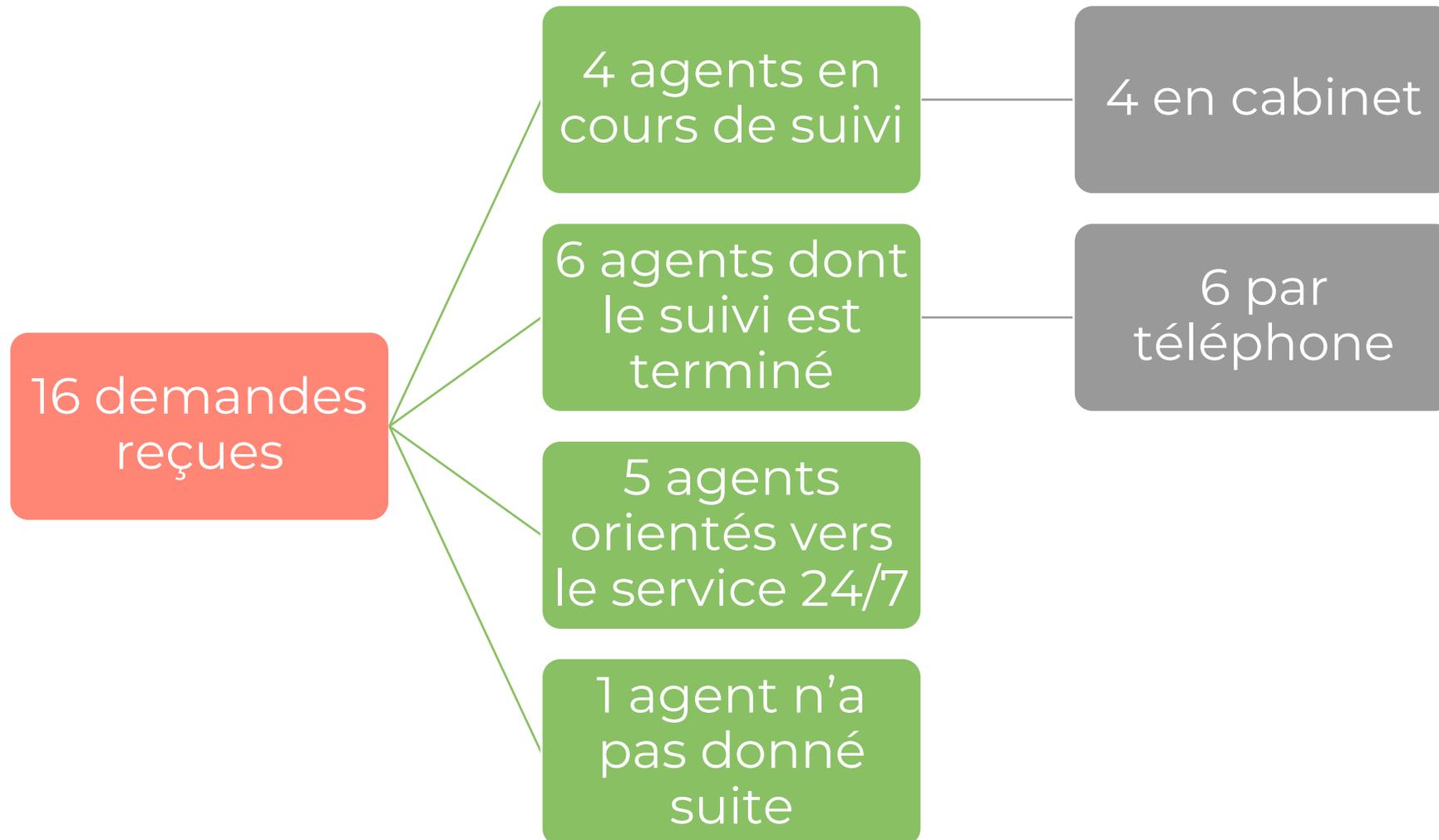


- Isolement
- Surcharge de travail
- Conciliation vie privée-vie professionnelle
- Tensions relationnelles
- Anxiété liée à la répétition du confinement
- Demande de télétravail refusée
- Soucis de santé
- Mal-être lié à la crise sanitaire
- Inquiétude liée à la reprise du travail sur site

Le module « proche aidant »

1

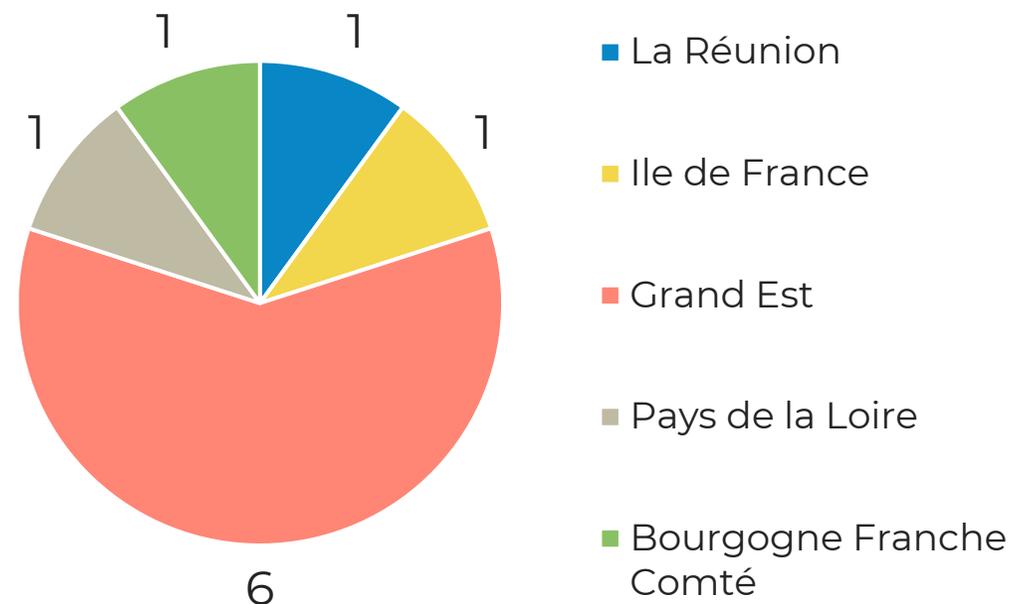
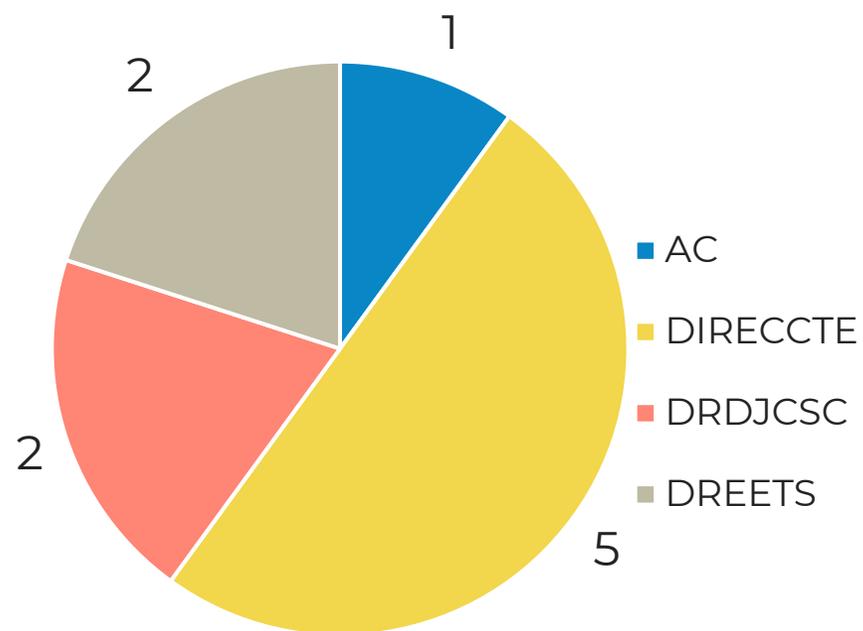
La sollicitation du module d'accompagnement dédié aux agents proches aidants



Le module « proche aidant »

2

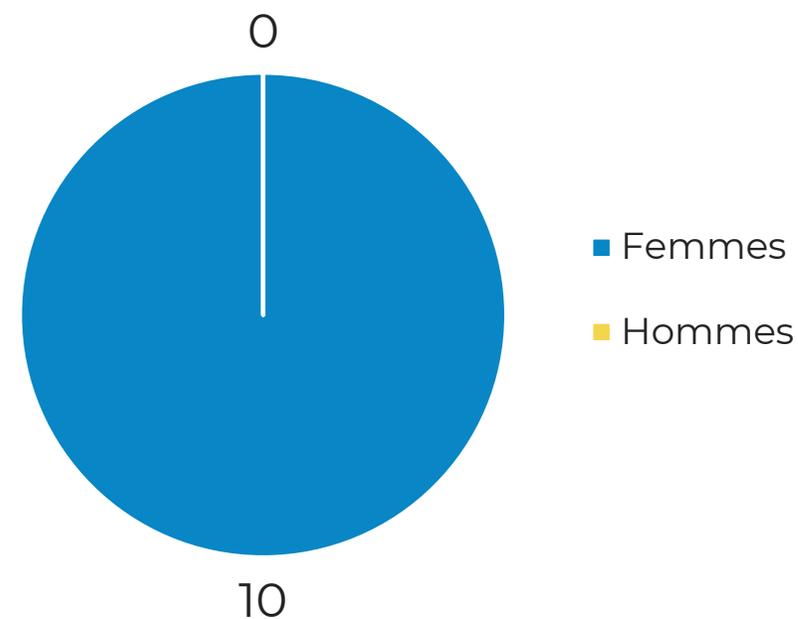
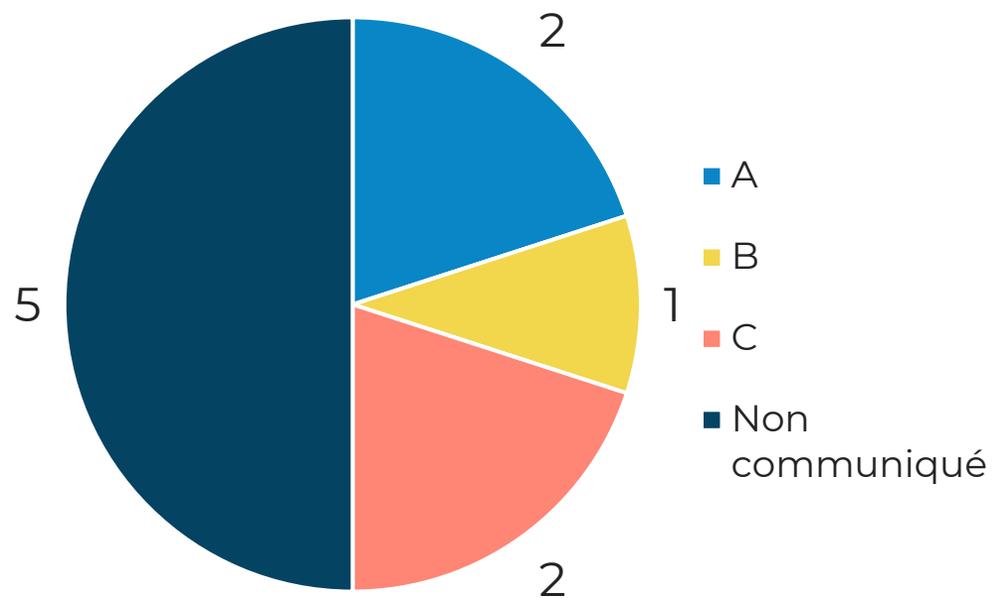
La répartition des 10 agents par structure et région



Le module « proche aidant »

3

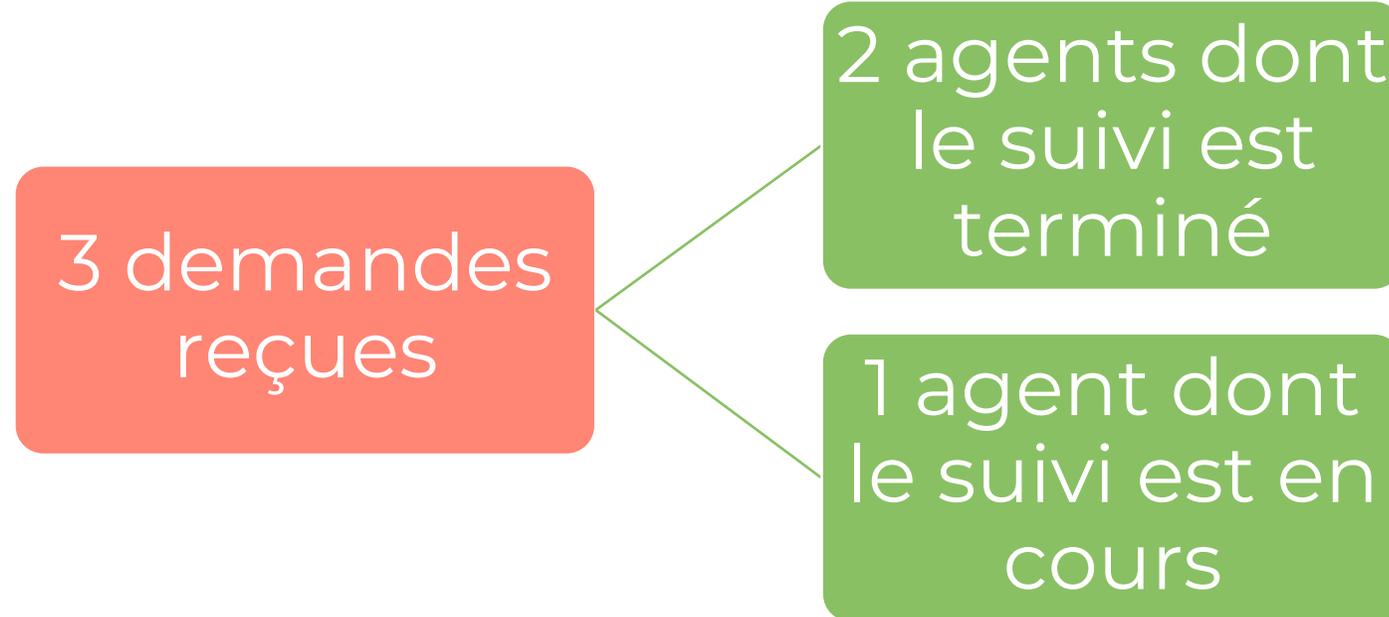
La répartition des 10 agents par catégorie statutaire et sexe



Le module « stress professionnel aigu »

1

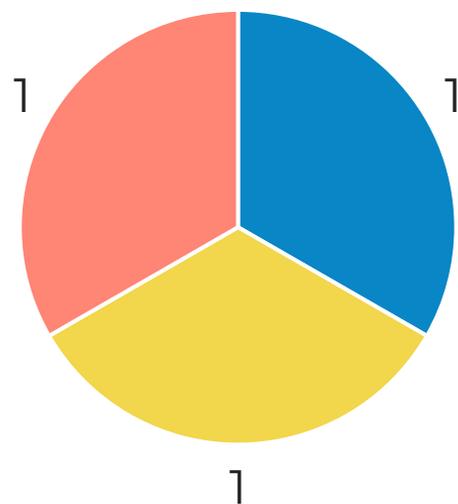
La sollicitation du module d'accompagnement dédié aux agents en situation de stress professionnel aigu



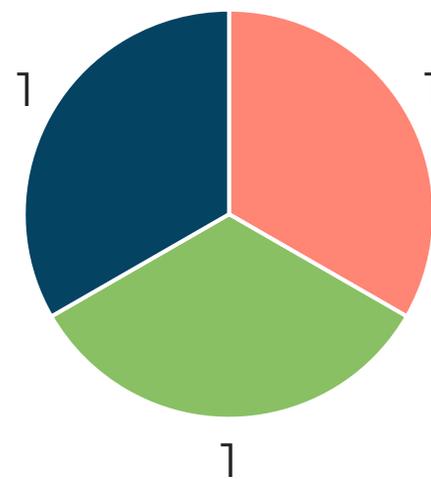
Le module « stress professionnel aigu »

2

La répartition des 3 agents par structure et région



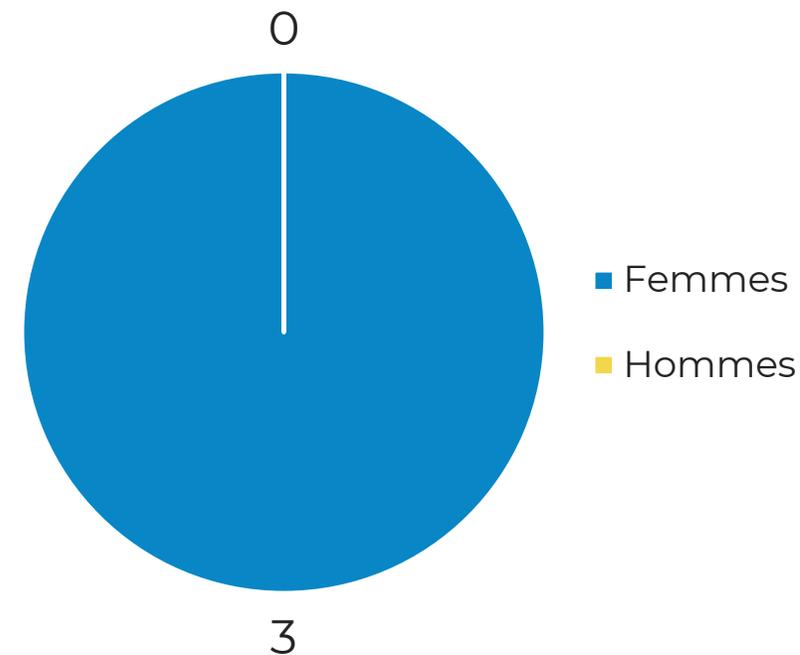
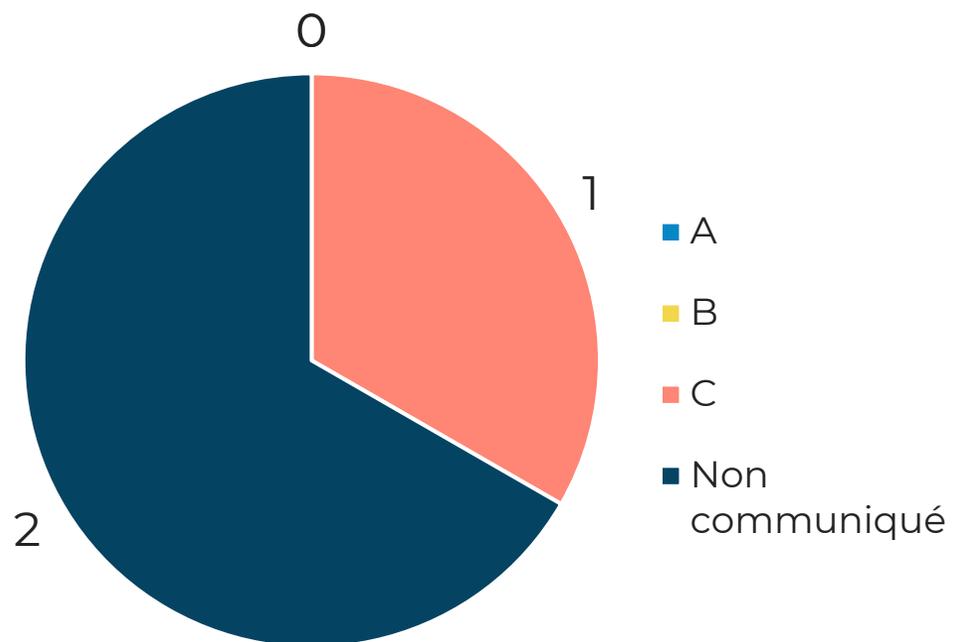
■ DIRECCTE
■ DRCS
■ ARS



■ Pays de la Loire
■ Normandie
■ Non communiqué

Le module « stress professionnel aigu »

3 La répartition des 3 agents par catégorie statutaire et sexe



**Merci de votre
attention**