



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



**wtw**

# Pourquoi ce dispositif et à qui est-il destiné ?

Les agents peuvent, au cours de leur vie, ressentir le besoin d'être écoutés et accompagnés pour dépasser des situations personnelles ou professionnelles difficiles ou traumatisantes.

Notre service d'accompagnement psychologique leur permet d'entrer en contact avec un psychologue clinicien par téléphone, Email, chat en ligne ou l'application mobile iConnectYou, afin de bénéficier d'une écoute attentive et de l'accompagnement d'un spécialiste pour les aider à surmonter des difficultés psychologiques liées à :

- **La vie professionnelle** : surcharge de travail, climat organisationnel instable, conflit interpersonnel, violence interne ou externe, maintien dans l'emploi, ...
- **La vie privée** : difficulté familiale, violence, divorce, maladie, solitude, deuil, ...
- **Les dépendances** : tabac, alcool, médicament, jeux, alimentation, ...
- **Conseil aux managers** : difficulté de management, gestion de comportement difficile d'un agent ou d'une équipe, intégration d'un agent en reclassement, ...
- **Conseil à la direction** : reclassement, addiction, souffrance des agents, ...

En collaboration avec



Formés aux techniques d'entretien, nos psychologues guideront les appelants afin qu'ils expliquent les faits et expriment leurs émotions.

## Consulter un psychologue

### 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**.



### Quand ?

Lorsque l'on :

- éprouve des difficultés à vivre, un sentiment de mal-être
- ressent du stress, de l'anxiété, un état dépressif
- est gravement malade
- veut faire le point sur une situation relationnelle compliquée dans sa vie professionnelle ou personnelle
- doit prendre une décision importante



# Nos engagements

## 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.

## 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.

L'agent peut accéder 20 consultations en face à face, incluses dans la prestation.

## 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 conseillés.

## Simplicité

Le service est disponible à partir d'un simple numéro de téléphone vert gratuit, 24h/24 et 7j/7 ou bien en dialogue direct via un chat, un échange de questions/réponses via un service de messagerie (réponse sous 24 h pour ce dernier accès) ou bien par l'application iconnectYou disponible sur smartphone. Vous pouvez appeler à tout moment, dès que vous en ressentez le besoin, de votre lieu de travail ou de votre domicile.



# Comment bénéficier de ce service ?

## Etape 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 via l'application pour smartphone « iConnectYou » qui permet aux bénéficiaires d'accéder aux prestations de différentes façons : téléphone, vidéo, messagerie instantanée ou sms (ces deux services permettent aux personnes malentendantes et/ou peu à l'aise avec le téléphone d'accéder au dispositif). Un code d'accès (appelé code société) à cette application, est fourni aux bénéficiaires pour qu'ils profitent de toutes ses fonctionnalités. Le support de celle-ci est disponible 24h/24 et 7j/7.

## Etape 2

**Le psychologue** donne alors un numéro de dossier spécifique au bénéficiaire appelant afin d'assurer un suivi de la conversation pour les contacts directs sur le numéro vert.

## Etape 3

**L'écoutant** peut orienter le bénéficiaire, d'un commun accord, vers un psychologue clinicien du réseau 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'écoutant demande alors au bénéficiaire de s'identifier.

## ZOOM sur la 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, psychiatre, DRH, CST, ...



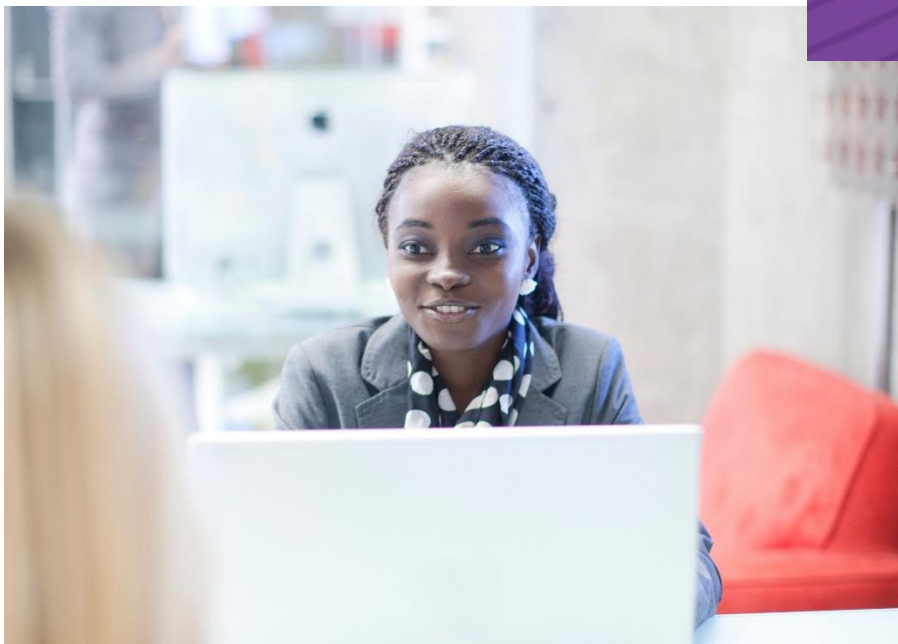
# Qu'est ce qu'une consultation en face à face ?

Cette prestation n'est accessible que si et seulement si le bénéficiaire a au préalable réalisé une évaluation de son état psychologique avec un écoutant de la plateforme de WPO.

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 WPO puisse valider la prise en charge financière.

La levée de cet anonymat n'est valable qu'entre WPO et le bénéficiaire. WPO ne pourra en aucun cas dévoiler l'identité du bénéficiaire à Willis Towers Watson, à la collectivité adhérente ou à tout autre tiers, conformément au Code de Déontologie des Psychologues.



# Témoignages cliniques

## Surmonter la perte d'un être cher

Supporter la perte d'un être cher et reprendre le cours de sa vie est un travail difficile qui peut générer un sentiment de solitude, d'anxiété et d'incertitude face à l'avenir.

Au cours du premier entretien, l'agent a signalé avoir perdu son mari environ un mois plus tôt et ressentir de la tristesse et du désespoir. Elle a en outre mentionné avoir l'impression d'avoir perdu sa compassion et sa volonté, car elle avait l'habitude de tout faire avec son mari. Elle a mentionné que son décès avait laissé un énorme vide dans sa vie.

Le psychologue a témoigné de l'empathie et fait preuve de compassion avec la réaction et le sentiment de l'agent et lui a prêté une oreille attentive pendant qu'elle exprimait son ressenti. Ses conseils d'encouragement ont incité l'agent à exprimer ses sentiments tout en lui apportant réconfort et réassurance. Le psychologue lui a ensuite fixé des objectifs. Il a également eu recours à la psychoéducation pour lui expliquer sa réaction probable à la perte et l'aider à comprendre ce qu'elle ressentait et traversait.

L'agent a exprimé sa gratitude d'avoir pu parler à un psychologue qui l'a aidé à gérer les nombreuses émotions qu'elle ressentait. Elle était reconnaissante d'avoir bénéficié de service de soutien psychologique et d'avoir eu un espace sûr où communiquer et discuter de sa situation.

## Maîtriser sa colère dans ses relations

Une personne qui éprouve des difficultés à accepter ses émotions ou à les gérer peut se retrouver confrontée à de nombreux problèmes face à des personnes et des situations incertaines. Cet agent a contacté un psychologue pour obtenir un soutien pour des problèmes personnels ayant une incidence sur son travail et sa vie familiale.

Il a expliqué éprouver des difficultés à gérer sa colère et ses émotions. Il était confronté à ce problème depuis longtemps et avait, par conséquent, atteint un stade où la situation lui était insupportable et provoquait chez lui un stress intense.

L'agent a précisé au psychologue que ce problème affectait son travail et sa vie familiale. Il lui a également révélé que cela avait entraîné des difficultés relationnelles avec son enfant et sa femme qui l'avait quitté en raison de sa mauvaise gestion de sa colère.

Le psychologue a communiqué à l'agent des stratégies de gestion des émotions négatives. Il lui a présenté des techniques de relaxation et des exercices de respiration et lui a suggéré de faire de l'exercice physique pour l'aider à réduire son niveau de stress. L'agent a trouvé ses conseils utiles et a commencé à nager régulièrement et à programmer d'autres exercices physiques dans sa routine quotidienne.

Lors du dernier entretien, le psychologue a tenu une thérapie cognitivo-comportementale (TCC) avec l'agent et lui a appris comment penser et faire face à une personne et à une situation sans réagir émotionnellement et à lui présenter d'autres astuces et techniques pour l'aider à mieux gérer ses émotions.

Ces séances ont permis à l'agent de faire d'énormes progrès dans sa capacité à contrôler ses émotions et de faire preuve de beaucoup plus de patience dans son travail et sa vie familiale. Les relations avec son enfant et sa femme se sont également améliorées et assainies. De plus, il a perfectionné ses compétences en communication et s'est davantage impliqué dans l'éducation de son enfant et dans sa vie familiale.

# Application iconnectYou

« Accès à un service de soutien depuis la paume de votre main ... »

iconnectYou est une application innovante, disponible depuis un smartphone, qui permet aux agents de recevoir une assistance socio-psychologique en ligne (par téléphone, vidéo, messagerie instantanée ou sms) simplement en appuyant sur un bouton et grâce à un code d'accès indiqué sur la plaquette d'information.

D'autres fonctions de l'application permettent de localiser des intervenants, d'organiser des rendez-vous, de s'auto-évaluer de manière interactive et d'accéder à des sources d'information : articles et ressources liés au bien-être et l'équilibre émotionnel.

L'accès est sécurisé et confidentiel et permet de discuter de tout problème ou préoccupation personnel ou professionnel.

L'objectif est d'offrir un espace d'écoute pour les agents en difficulté en établissant un lien de confiance dès le premier échange.

## Comment ça marche ?

1

### Installation

Téléchargement de l'application pour tout smartphone

2

### Inscription

A l'aide d'une simple adresse mail et d'un code d'accès

3

### Connexion

Avec votre adresse mail et le mot de passe que vous aurez personnellement choisi

4

### Communication avec un psychologue

Par appel téléphonique, messagerie instantanée, appel vidéo ou SMS

L'application permet également d'accéder à des informations et diverses ressources : article sur le bien-être, l'éducation, ...

# Programme support aux encadrants

Ce programme peut être proposé à tous les encadrants (responsable d'équipe, de service, direction des ressources humaines, ...) de la collectivité sans aucune notion d'arrêt.

A l'issue d'un premier échange avec un psychologue du programme d'écoute, si le besoin s'en fait ressentir, il pourra orienter le bénéficiaire vers ce programme individualisé.

Il s'agit de consultations téléphoniques destinées aux encadrants.

L'objectif est de les aider à gérer des situations relationnelles complexes ou des situations de crise, rapidement de façon confidentielle par téléphone pour :

- Prendre de la distance par rapport à une situation de travail
- Décrypter la problématique
- Limiter les impacts émotionnels et permettre aux équipes de retrouver leur capacité de travail

## Exemples de situations traitées

Problématique d'addiction, gestion des réactions au changement, baisse de la performance d'un collaborateur, gestion individuelle ou d'équipe difficile, retour au travail d'un agent après une longue absence, ...

Le programme est accessible en journée jusqu'à 8 séances par bénéficiaire. Il est assuré par des psychologues, spécialisés en organisation du travail et prise en charge psychologique individuelle et collective.

## Exemples de difficultés rencontrées par un manager

- Faire changer les habitudes, les horaires, les congés.
- Gérer le manque d'intérêt, de motivation de certains collaborateurs.
- Augmenter la prise de responsabilité et l'autonomie des collaborateurs.
- Augmenter la flexibilité et l'entraide des collaborateurs entre les services.
- Gérer les jalousies entre collègues d'une même équipe.
- Régler les conflits et les tensions au sein d'une équipe.
- Faire constamment des économies sur les frais de personnel.
- Contrôler les tâches des collaborateurs.
- Demeurer égal et impartial pour chacun.
- Définir les priorités communes.
- Améliorer la communication avec le supérieur, harmoniser les priorités.
- Accepter les nouvelles tâches et les responsabilités liées aux changements de pratique.





# Programme prévention et réduction du stress

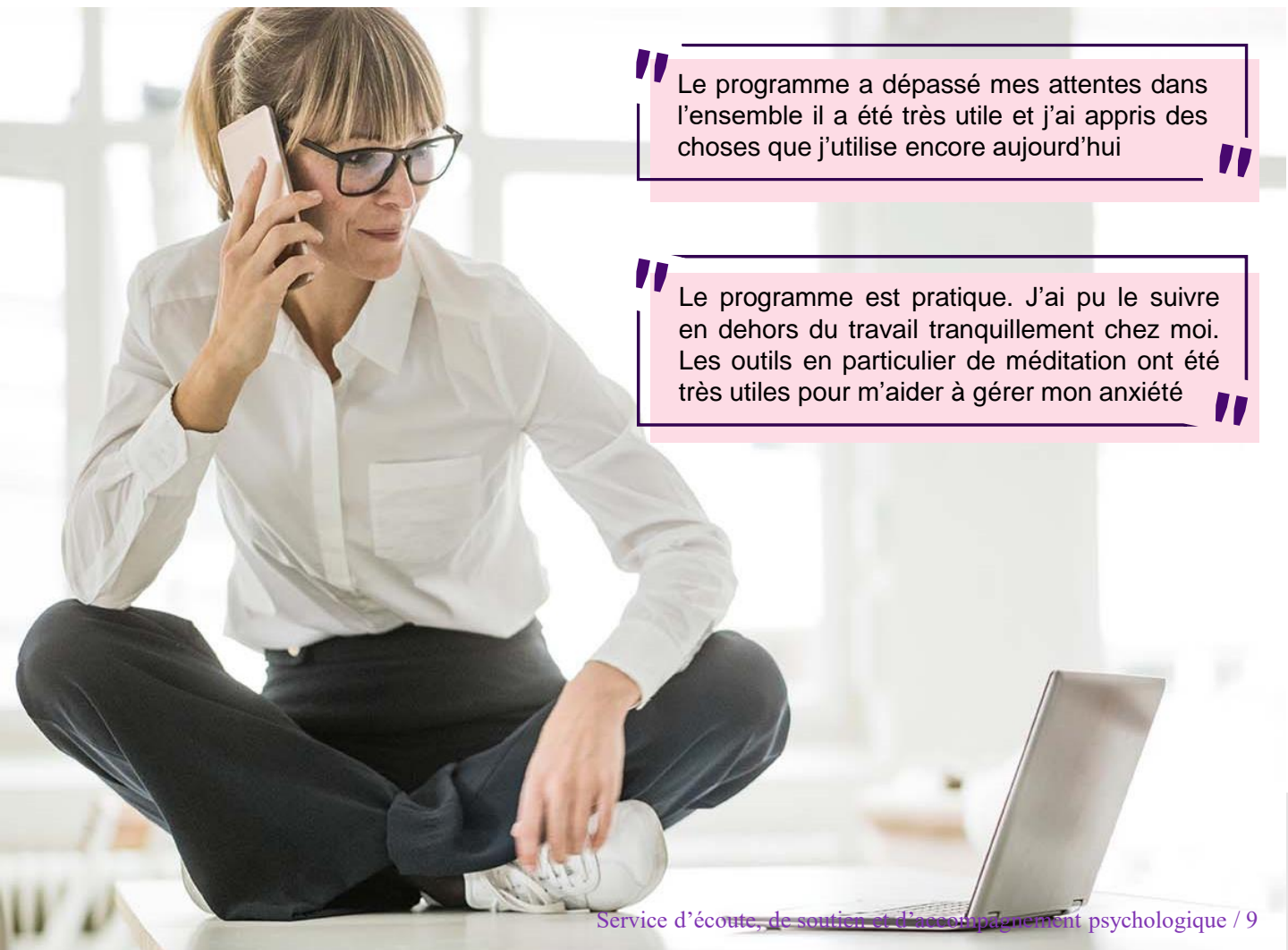
Ce programme peut être proposé à tous les agents de la collectivité sans aucune notion d'arrêt.

A l'issue d'un premier échange avec un psychologue du programme d'écoute, si le besoin s'en fait ressentir, il pourra orienter le bénéficiaire vers ce programme individualisé.

Cette approche personnalisée à l'aide d'un programme de pleine conscience est un soutien effectif dans un certain nombre de troubles, comme le stress, le stress post-traumatique et l'anxiété. Au cours des séances, les bénéficiaires apprennent à reconnaître leurs réactions habituelles face aux difficultés et à adopter une attitude d'acceptation et de non-jugement envers toute expérience, y compris les sensations, pensées, émotions ou comportements difficiles.

L'objectif est d'accroître sa résilience, son bien-être et sa concentration pour répondre plus efficacement au stress. Lors de chaque séance, le professionnel (un psychologue clinicien formé à la méthode de réduction du stress basée sur la pleine conscience) crée un environnement de soutien dans lequel sont abordés :

- Des pratiques de méditation guidées visant à favoriser la conscience dans la vie quotidienne
- Un apprentissage des exercices de pleine conscience lors de chaque séance
- Des consignes de pratique à domicile
- Ce programme se déroule par téléphone, en 6 séances de 40 min environ.



Le programme a dépassé mes attentes dans l'ensemble il a été très utile et j'ai appris des choses que j'utilise encore aujourd'hui

Le programme est pratique. J'ai pu le suivre en dehors du travail tranquillement chez moi. Les outils en particulier de méditation ont été très utiles pour m'aider à gérer mon anxiété

# Programme bien-être personnel et professionnel

Ce programme peut être proposé à tous les agents de la collectivité sans aucune notion d'arrêt. A l'issue d'un premier échange avec un psychologue du programme d'écoute, si le besoin s'en fait ressentir, il pourra orienter le bénéficiaire vers ce programme individualisé. Il s'agit d'une approche créative et stimulante pour aider les bénéficiaires à gérer les transitions de la vie et optimiser le bien-être personnel et professionnel. Il se déroule en 6 séances, d'une heure en moyenne, animé par des coachs professionnels formés et certifiés.

En fonction du besoin identifié lors de la première séance, plusieurs thématiques pourront être travaillées avec le coach :

- Gestion des changements / transitions
- Gestion et organisation du temps
- Développement de carrière
- Équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- Développement et épanouissement personnel

## Accompagnement ...

Un couple a contacté la plateforme car ils s'inquiétaient pour leur fille de 15 ans. Ils craignaient qu'elle ait un problème de drogue et d'alcool. Ils ont échangé avec un des conseillers, ils ont reçu des conseils sur la manière de gérer les conflits familiaux, et d'établir un cadre et des règles de base que leur fille comme eux-mêmes trouveraient justes.

Le conseiller leur a envoyé des dépliants d'information sur le sujet ainsi qu'un kit d'information pour les adolescents (les kits donnent des conseils spécialement adaptés aux adolescents sur la drogue, la contraception, les droits, les responsabilités, ...)

Comme cela leur avait été conseillé, les parents ont eu une longue discussion avec leur fille et ont établi des règles de base, telles que le nombre de fois où elle pouvait sortir, et l'heure à laquelle elle devait rentrer. Ils ont également discuté de la manière dont elle pouvait résister à la pression de ses pairs.





## A propos de WTW

Chez WTW (NASDAQ : WTW), nous fournissons des solutions fondées sur les données et sur les compétences de nos experts dans les domaines des Assurances de personnes, du Risque d'entreprise et du Capital Humain. En nous appuyant sur la vision globale et l'expertise locale de nos collaborateurs présents dans 140 pays et marchés, nous vous aidons à affiner votre stratégie, à renforcer la résilience de votre organisation, à motiver votre personnel et à accroître vos performances.

En travaillant main dans la main avec vous, nous identifions des opportunités de succès durable et nous vous offrons la Perspective qui vous fait avancer.

En savoir plus sur [wtwco.com](http://wtwco.com)

Willis Towers Watson France

Société de courtage d'assurance et de réassurance

Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros. 311 248 637 R.C.S Nanterre.

N° FR 61311248637

Siège social : 33/34 quai de Dion-Bouton - 92 800 Puteaux Tél : 01 41 43 50 00. Télécopie : 01 41 43 55 55. <https://www.wtwco.com/fr-FR/>

Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 001 707 (<http://www.orias.fr>)

Willis Towers Watson France est soumis au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 9