



Ligne d'écoute et de soutien psychologique

Notre service d'accompagnement psychologique est là pour vous aider : vous pouvez contacter un psychologue clinicien par téléphone, e-mail, chat en ligne ou via l'application mobile Balancy, pour bénéficier d'une écoute attentive et d'un accompagnement bienveillant, adapté à vos besoins.

Nos psychologues, formés à l'écoute et aux techniques d'entretien, accompagnent chaque appelant avec bienveillance pour l'aider à partager ce qu'il vit et à exprimer ses émotions en toute sécurité et sans jugement.

À certains moments de leur vie, les agents peuvent avoir besoin d'écoute et de soutien pour traverser des situations personnelles ou professionnelles difficiles.

1 Nous sommes à vos côtés pour...



Santé mentale et bien-être émotionnel

Stress chronique, troubles comme l'anxiété et la dépression, gestion des émotions, ...



Addictions et dépendances

Alcool, drogues, comportementales (jeux d'argent ou usage excessif des écrans), ...



Problèmes financiers et juridiques

Conseils pour la gestion budgétaire, dettes, accompagnement en cas de divorce, démarches administratives complexes, ...



Soutien au changement

Gestion des émotions et des résistances face à des réorganisations, fusions ou restructurations, ...



Soutien des managers

Conseils sur la gestion des collaborateurs en difficulté, performance professionnelle, motivation des équipes, ...



Surcharge et démotivation

Aide à la priorisation, techniques de gestion du temps, aide à retrouver un sens au travail, ...



Difficultés liées à l'activité professionnelle

Conflit, faciliter le retour après un arrêt, épuisement professionnel, incivilités, agressions verbales, ...



Difficultés liées à la vie

Choc émotionnel, deuil, maladie, perte de confiance en soi, perte de vitalité, ...



Soutien familial et conjugal

Difficultés de communication liées aux familles recomposées, éducation, problèmes de couple, ...



2

Comment accéder au service



Disponible à partir d'un simple numéro de téléphone ou de l'application Balancy.
Vous pouvez appeler à tout moment, dès que vous en ressentez le besoin, de n'importe quel endroit.



Premier appel :
Vous composez simplement le numéro de téléphone vert inscrit sur les documents de communication transmis par votre employeur.
Un identifiant unique vous sera attribué afin de permettre le suivi de votre dossier dans les meilleures conditions.



Si nécessaire, et avec votre accord, l'écouter pourra vous orienter vers un psychologue clinicien du réseau ou vers une structure adaptée pour vous offrir le meilleur soutien possible.
Dans ce cas, l'anonymat sera levé afin de permettre un suivi personnalisé, et il vous sera simplement demandé de vous identifier



Confidentialité absolue.
Tous les échanges entre l'appelant et les professionnels sont strictement confidentiels, ce qui garantit un environnement de confiance et de sécurité.

AVEC LA PLATEFORME TELEPHONIQUE

AVEC L'APPLICATION BALANCY

Balancy est une application mobile qui offre aux agents un accès simple à une assistance socio-psychologique en ligne. Il suffit de se connecter et d'utiliser le code indiqué sur les supports de communication du service.

- Appel téléphonique et vidéo
- Messagerie instantanée et SMS
- Prise de rendez-vous
- Utilisation adaptée aux personnes malentendantes
- Accès à des contenus type article, vidéo, audio
- Assistant virtuel aidant les personnes à répondre aux questions les plus fréquemment posées

3

Médiation téléphonique & consultation en face à face

Médiation téléphonique

Les entretiens ont pour objectif d'offrir un espace d'écoute, neutre et bienveillant avec des psychologues cliniciens

Sans temps d'attente et sans répondeur automatique, confidentiel et anonyme : offre un moyen d'évacuer les tensions accumulées

Ces entretiens ne se substituent pas à une prise en charge thérapeutique en face à face

En cas de besoin, le psychologue peut orienter l'appelant vers des acteurs susceptibles de mieux accompagner l'agent (conseiller financier, juriste, ...)

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 psychologue de la plateforme

La décision d'un suivi en face à face est prise par le psychologue, afin d'assurer un accompagnement adapté aux besoins de l'appelant (20 consultations incluses)

Une démarche libre et transparente : vous décidez d'accepter ou non, et votre identité est demandée uniquement pour confirmer la prise en charge

Une confidentialité totale : votre identité n'est jamais transmise à l'employeur ou à un tiers, uniquement au prestataire dans le respect strict du Code de déontologie des psychologues

4

Soutien multidimensionnel

Le service couvre une large gamme de problématiques, incluant la santé mentale, les relations familiales, les conflits professionnels, la gestion du stress ou encore des questions juridiques ou financières.

Soutien	Définition	Situations
Emotionnel	C'est être là pour aider une personne à traverser ses émotions et ses moments difficiles. Il consiste à offrir une écoute attentive, de la compréhension et du réconfort, pour que la personne se sente entendue et soutenue.	Stress chronique Troubles de l'anxiété Dépression Gestion de la colère Addictions Dépendances Deuil Maladie ...
Pratique	C'est accompagner avec attention pour trouver des ressources adaptées aux besoins de chacun. L'équipe, experte en recherche identifie des solutions fiables sur divers sujets. L'objectif est d'alléger la charge mentale et de faire gagner du temps en réalisant les recherches à la place des bénéficiaires, afin qu'ils se concentrent sur l'essentiel.	Personnes à charge Gestion budgétaire Démarches complexes Parentalité Familles recomposées Divorce ...

5

Réseau de psychologues



Le service est assuré par un réseau de psychologues clinicien diplômés d'Etat, respectant strictement les règles déontologiques de la profession.



Toutes les interventions respectent la confidentialité des échanges et la protection des données personnelles, conformément au RGPD.



Le réseau est structuré et en évolution constante afin de répondre aux besoins spécifiques des bénéficiaires pour un service optimal.



Chaque psychologue clinicien libéral est sélectionné selon des critères qualité exigeants.

6

Support aux encadrants

Ce programme peut être proposé à toute personne de la collectivité amenée à encadrer, sans aucune notion d'arrêt.

A l'issue d'un entretien d'évaluation un psychologue du programme d'écoute, si le besoin s'en fait ressentir, pourra orienter le bénéficiaire vers ce programme téléphonique individualisé (maximum 8 séances).

L'objectif est de trouver le recul nécessaire pour circonscrire ou résoudre des situations professionnelles susceptibles d'affecter le collectif de travail :

- Prendre de la distance par rapport à une situation de travail
- Décrypter la problématique
- Limiter les impacts émotionnels
- Permettre à l'équipe de retrouver sa capacité de travail

En synthèse :

Définition

Offrir aux encadrants un appui pratique pour gérer les situations délicates et favoriser un environnement de travail harmonieux

Comment

Service d'information et de soutien qui permet de répondre à toutes les demandes d'ordre professionnel pour les encadrants

Objectifs

Analyser la situation pour comprendre ce qui cause la difficulté.
Mettre en place une méthode pour résoudre le problème, créer un plan d'action et améliorer la communication avec les collaborateurs concernés

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
...

7 Prévention et réduction du stress

Ce programme peut être proposé à toute personne de la collectivité, sans aucune notion d'arrêt.

A l'issue d'un entretien d'évaluation un psychologue du programme d'écoute, si le besoin s'en fait ressentir, pourra orienter le bénéficiaire vers ce programme téléphonique individualisé (6 séances de 40 minutes environ)

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 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

En synthèse :

Définition

Retrouver l'harmonie entre corps et esprit.
Apprendre à calmer le stress, rester concentré, créer un équilibre sain et prendre soin de soi pour se sentir bien chaque jour.

Comment

Programme d'exercices individuels fait sur-mesure
Différentes ressources à disposition (journal d'exercices, pratiques accompagnées, guide d'information)

Objectifs

Renforcer sa capacité à rebondir, cultiver son bien-être et améliorer sa concentration pour faire face au stress avec confiance.

Exemples de situations traitées

Apprendre à apaiser son anxiété
Aider à gérer des douleurs chroniques
Maîtriser son stress
...

8

Support équilibre vie personnelle / vie professionnelle

Ce programme peut être proposé à toute personne de la collectivité, sans aucune notion d'arrêt.

A l'issue d'un entretien d'évaluation un psychologue du programme d'écoute, si le besoin s'en fait ressentir, pourra orienter le bénéficiaire vers ce programme téléphonique individualisé (6 séances d'une heure en moyenne)

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
- Equilibre entre vie privée et vie professionnelle
- Développement et épanouissement personnel

En synthèse :

Définition

Faciliter l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle
Trouver du temps pour ses besoins personnels n'est pas toujours facile, mais il est possible de mieux organiser son quotidien pour vivre plus sereinement

Comment

Service d'information et de soutien qui permet de répondre à toutes les demandes d'ordre personnel et familial. Les recherches de solution sont conduites par des spécialistes de la conciliation vie privée / vie professionnelle

Objectifs

Accompagner chacun dans les étapes importantes de la vie
Favoriser un meilleur équilibre pour se sentir bien, autant dans la vie personnelle que professionnelle

Exemples de situations traitées

Situations de parentalité ou d'aidants naturels (garde d'enfants, personnes âgées, ...)
Juridique et finance (articles d'information, liens vers des ressources)
...

9

En résumé



Plateforme d'écoute psychologique.

C'est un dispositif sécurisé permettant aux usagers d'accéder à un soutien psychologique à distance. Elle met en relation des personnes en difficulté avec des psychologues qualifiés, afin d'offrir une écoute, des conseils et, si nécessaire, une orientation vers des consultations adaptées.



Accessibilité.

Disponible à partir d'un simple numéro de téléphone ou de l'application Balancy.

Vous pouvez appeler à tout moment, dès que vous en ressentez le besoin, de votre lieu de travail ou de votre domicile.



Confidentialité absolue.

Tous les échanges entre l'appelant et les professionnels sont strictement confidentiels, ce qui garantit un environnement de confiance et de sécurité.



Soutien multidimensionnel : émotionnel & pratique.

Le service couvre une large gamme de problématiques, incluant la santé mentale, les relations familiales, les conflits professionnels, la gestion du stress ou encore des questions juridiques ou financières.



Déontologie.

Le service est assuré par un réseau de psychologues cliniciens diplômés d'Etat, respectant strictement les règles déontologiques de la profession.

Témoignages

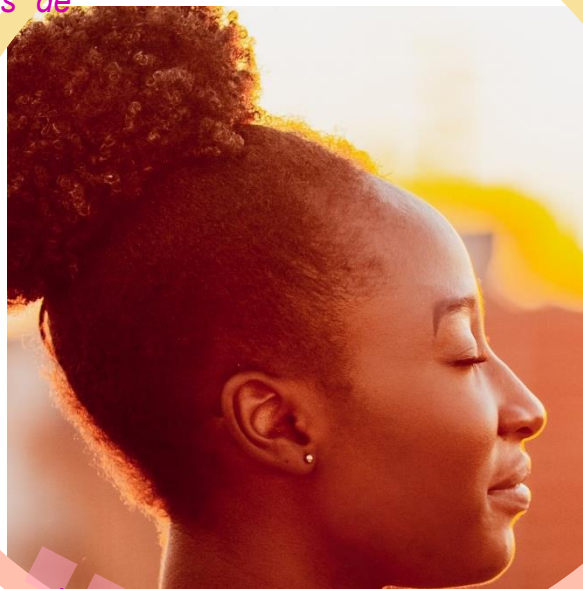
Le programme est pratique. J'ai pu le suivre en dehors du travail tranquillement chez moi. Les outils, en particulier de méditation, ont été très utiles pour m'aider à gérer mon activité.

La conseillère spécialisée était à l'écoute, d'un grand soutien, patiente et à fait preuve d'une grande empathie envers mon cas et ma situation familiale.

Elle m'a beaucoup aidé à sortir de mon nuage sombre et à devenir beaucoup plus optimiste et positif.

Le psychologue m'a communiqué des stratégies de gestion des émotions négatives pour gérer et maîtriser ma colère dans mes relations.

J'ai appliqué les techniques de relaxation et des exercices de respiration et pratiqué une activité sportive qui m'a permis de réduire mon niveau de stress.



À la suite du décès de mon mari, j'éprouvais un immense vide, une tristesse profonde et un désespoir écrasant.

Le psychologue m'a aidé à gérer mes nombreuses émotions. Je suis reconnaissante d'avoir pu bénéficier de ce service et d'avoir disposé d'un espace sûr pour communiquer et échanger sur ma situation.

Parce que parfois,
parler change tout

Mes notes

This image shows a full page of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for handwriting practice or general writing. There are no margins, text, or other markings on the page.

A propos de WTW

Chez WTW (NASDAQ : WTW), nous fournissons des solutions fondées sur les données et la connaissance dans les domaines des personnes, du risque et du capital. En tirant parti de la vision globale et l'expertise locale de nos collègues dans 140 pays et marchés. 140 pays et marchés, nous vous aidons à affiner votre stratégie, à renforcer la résilience de votre organisation, à motiver votre personnel et à maximiser les performances. En travaillant main dans la main avec vous, nous découvrons des opportunités de succès durable - et nous vous offrons une perspective qui vous font bouger. Pour en savoir plus, consultez le site [wtwco.com](https://www.wtwco.com)

Willis Towers Watson

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 : Tour Hekla – 52, avenue du Général de Gaulle – 92800 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