

Assistance psychologique individuelle

Guide des questions fréquentes

Décembre 2025



SOMMAIRE

01

Caractéristiques de la
plateforme téléphonique

05

Soutien multidimensionnel

09

Support aux encadrants

02

Application Balancy

06

Problématiques pouvant être
traitées

10

Synthèse

03

Réseau de psychologues

07

Prévention et réduction du
stress

11

Questions fréquentes

04

Médiation téléphonique et
consultation en face à face

08

Bien-être personnel et
professionnel

12

Témoignages



Une plateforme d'écoute psychologique 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.



Identifier et résoudre les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent, tout en proposant des solutions adaptées pour rétablir un équilibre



Lorsqu'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 personnelle ou professionnelle
- Doit prendre une décision importante
- ...



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



Premier appel :
Donner à l'interlocuteur le code d'accès 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



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

Accessibilité

Comment accéder à Balancy

- . Télécharger Balancy sur son téléphone
- . S'inscrire en utilisant le code d'accès fourni

Avantages

Quels sont les avantages de Balancy

- . Accès à des contenus type article, vidéo, audio
- . Plusieurs possibilités de communication, 24h/7j
- . Utilisation adaptée aux personnes malentendantes

Alena

Comment fonctionne l'agent conversationnel « Alena »

- . Assistant virtuel aidant les personnes à répondre aux questions les plus fréquemment posées
- . Facilite les contacts grâce aux fonctions de communication disponibles

Contenu

Comment fonctionne la recommandation de contenu

- . Personnalisée selon les choix et préférences enregistrés dans les paramètres du profil.

Fonctionnalités

Quelles sont les fonctionnalités standards de Balancy

- . Appel téléphonique & vidéo
- . Messagerie instantanée & SMS
- . Prise de rendez-vous

Evaluations

Comment sont réalisées les évaluations cliniques

- . Appel téléphonique
- . Entretien vidéo

1

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

Déontologie

2

Chaque psychologue clinicien libéral est sélectionné selon des critères qualité exigeants

Qualité

3

Notre réseau est structuré et en évolution constante afin de répondre aux besoins spécifiques des bénéficiaires : expertise, proximité, ... Il progresse en continu pour offrir un service optimal

Evolution

4

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

Confidentialité

5

Pour les agents optant pour un suivi à distance, + de 450 psychologues affiliés sont disponibles, offrant flexibilité et accessibilité tout en maintenant la même qualité de service

Accessibilité

6

Ce partenaire est certifié Datadock, AFAQ ISO 9001/27001 et reconnu IPRP par la DIRECCTE, garantissant la conformité aux normes les plus exigeantes

Certification

Médiation téléphonique

1

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

2

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

3

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

4

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

1

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

2

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

3

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

4

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

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 émotionnel

Le soutien émotionnel, 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, plutôt que de lui donner des solutions matérielles.

Stress chronique
 Troubles de l'anxiété
 Dépression
 Gestion de la colère
 Addictions / Dépendances
 Deuil / Maladie
 ...



Soutien pratique

Le soutien pratique, c'est accompagner avec attention pour trouver les bonnes ressources adaptées aux besoins de chacun.

L'équipe n'est pas composée de psychologues, mais de personnes expertes en recherche qui identifient des solutions fiables et professionnelles sur de nombreux sujets. L'objectif est d'alléger la charge mentale et de faire gagner du temps et de l'énergie en effectuant les recherches à la place des bénéficiaires, pour qu'ils puissent se concentrer sur l'essentiel.

Soins aux personnes à charge
 Conseil pour la gestion budgétaire
 Démarches administratives complexes
 Difficultés liées aux familles recomposées
 Problématique d'aidant familial
 Parentalité
 ...



Exemples

- ▶ **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
- ▶ **Accompagnement au changement** : gestion des émotions et des résistances face à des réorganisations, fusions ou restructurations
- ▶ **Accompagnement des managers** : conseils sur la gestion des collaborateurs en difficulté, ...
- ▶ **Surcharge et démotivation** : aide à la priorisation, techniques de gestion du temps, aide à retrouver un sens au travail, ...
- ▶ **Accompagnements professionnels** : conflit, faciliter le retour après un arrêt, changement organisationnel, épuisement professionnel, incivilités, agressions verbales, ...
- ▶ **Accompagnements personnels** : choc émotionnel, dépendance, deuil, maladie, perte de confiance en soi, perte de vitalité, ...
- ▶ **Accompagnements familiales et conjugales** : difficultés de communication, liées aux familles recomposées, éducation, problèmes de couple, séparation, divorce, ...
- ▶ **Et autres ...**

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.

Définition

Objectifs

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

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

Comment

Accompagnement

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

Faciliter l'équilibre entre vie perso et vie pro.
 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.

Définition

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.

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

Comment

Accompagnement

Situations de parentalité ou d'aidants naturels (garde d'enfants, personnes âgées, ...)
 Vie quotidienne (loisirs, voyages, ...)
 Bien-être (sport, nutrition, ...)
 Juridique et finance (articles d'information, liens vers des ressources, ...)

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

Définition

Objectifs

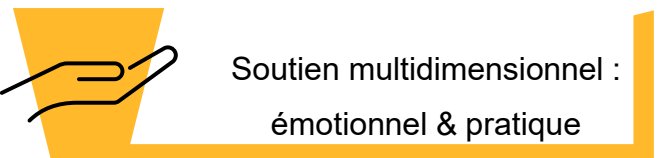
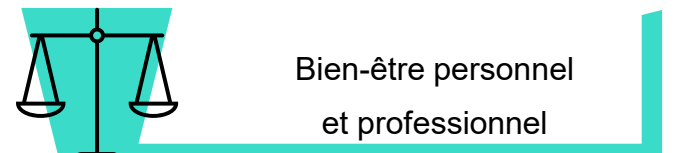
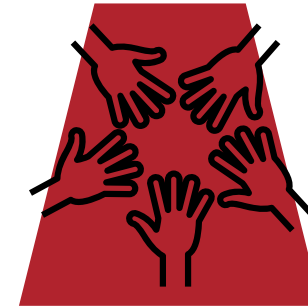
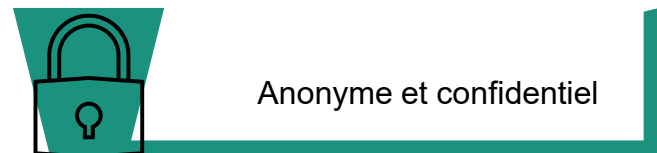
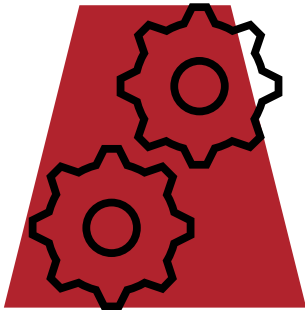
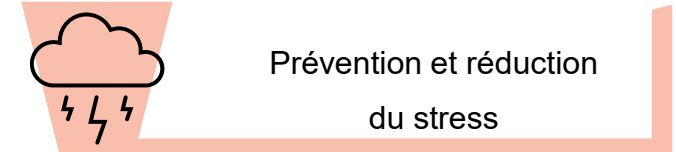
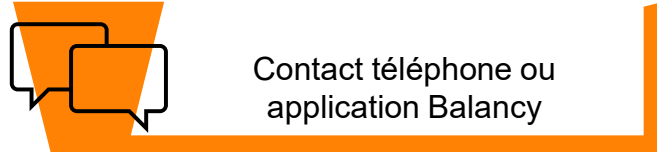
Analyser la situation pour comprendre ce qui cause la difficulté.
Mettre en place une méthode pour résoudre le problème, créer un plan d'action et améliorer la communication avec la personne ou l'équipe concernée.

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

Comment

Accompagnement

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
Régler les conflits et les tensions au sein d'une équipe ...



Pour toute information, à qui puis-je m'adresser ?

Si vous avez d'autres questions concernant ce service, vous pouvez contacter la plateforme.

Le service est-il confidentiel ?

Oui.

Lorsque vous contactez la plateforme, la seule information demandée est le nom de votre organisation.

Votre employeur recevra des statistiques d'utilisation sur le nombre de personnes qui a utilisé le service, mais aucune information personnelle ne sera divulguée. Personne ne saura que vous avez contacté le service, sauf si vous choisissez de révéler cette information.

Est-il vraiment gratuit ?

Oui.

Le service est accessible par numéro de téléphone gratuit ou via l'application « Balancy », sans aucun surcoût pour l'appelant.

Dois-je être en « situation de crise » pour appeler ?

Bien sûr que non.

Les gens sont invités à contacter le service dès qu'un problème apparaît. La vie quotidienne peut être compliquée et parfois on a besoin d'un peu plus d'aide pour gérer les difficultés.

Si vous êtes dans une situation urgente ou très difficile, contactez le service immédiatement.

Qui fournit le service ?

Le service est proposé par un fournisseur expert de services au soutien aux personnes et qui est totalement indépendant de votre organisation.

Serai-je en contact avec une vraie personne ?

Oui.

Vous serez en contact avec un psychologue.

Combien de fois puis-je utiliser le service ?

Vous pouvez appeler la plateforme autant de fois que vous le souhaitez car il n'y a pas de limite au nombre de questions pour lesquelles vous pouvez obtenir de l'aide.

Quelles sont les compétences des psychologues ?

Le service est assuré par un réseau de psychologues cliniciens diplômés d'Etat répondant aux règles déontologiques de la profession.

Comment se fait l'orientation vers un psychologue en cabinet ?

À la suite d'un entretien téléphonique d'évaluation, le psychologue pourra recommander des consultations en présentiel si cela s'avère nécessaire. Un professionnel vous contactera dans les meilleurs délais afin de convenir d'un rendez-vous selon vos disponibilités.

Qui peut bénéficier de ce service ?

Le service est accessible par les agents de l'établissement sans aucune notion d'arrêt.

Quel type de soutien est disponible ?

Le service peut fournir une gamme de soutiens appropriés, en fonction de vos besoins spécifiques :

- Informations et soutien pratiques
- Ressources professionnelles et fiches d'information
- Soutien en ligne sur le site web

Quelles sont les coordonnées de contact du service ?

Vous les trouverez sur les documents de communication transmis par votre employeur ou bien en consultant les affiches au sein de votre établissement.

A quel moment peut-on contacter le service ?

Vous pouvez contacter le service :
24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an

J'ai été très heureux d'essayer ce service pour la première fois.

Le thérapeute était très professionnel et empathique et j'ai pu identifier certains des changements dans mon emploi qui ont conduit à une sorte d'apathie. Après l'appel, je me suis senti vraiment soulagé de pouvoir en parler à quelqu'un.

Je pense que c'est un excellent service et je n'hésiterai pas à y faire appel à nouveau en cas de besoin.

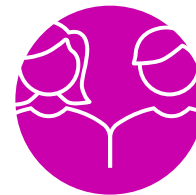


Le programme est pratique. J'ai pu le suivre en dehors du travail tranquillement chez moi. Les outils en particulier de méditation ont été très utiles pour m'aider à gérer mon anxiété.



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.



J'ai eu plusieurs fois recours à ce service et vous êtes à chaque fois au point !

Le représentant de l'équipe « soutien pratique » était incroyable et m'a épargné des heures de recherche.

Je suis toujours satisfait de ce service et j'en fais la promotion auprès de toutes les personnes à qui je parle !



A propos de Willis Towers Watson

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.

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 : 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

