



# SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE INDIVIDUEL DES AGENTS

Les bonnes pratiques  
de mise en œuvre



**sofaxis**

L'EXPERT EN ASSURANCE  
DU MONDE TERRITORIAL

# Dans quels cas **intervenir** ?

Un agent est victime d'une agression.

Un agent est exposé à un évènement difficile ou grave, potentiellement traumatisant, sur le lieu de travail :

- > décès d'un collègue, d'un usager, d'un patient,
- > témoin d'un accident...

DÉCLENCHER LE PROGRAMME



## RÉACTION

**Programme court** de 3 à 5 séances, de type « débriefing » individuel, **réalisé immédiatement après l'évènement**, permettant une reprise rapide de l'activité si l'agent est en arrêt, ou le maintien dans l'activité.

Un agent est confronté à des difficultés d'ordre personnel pouvant impacter le travail ou est exposé à des évènements de vie générant des arrêts.

Un agent présente des **signes de souffrance au travail** (stress, épuisement professionnel, situation de conflit...)

DÉCLENCHER LE PROGRAMME



## REPÈRE

**Programme de soutien psychologique ponctuel** de 15 à 20 rencontres maximum favorisant le retour à l'emploi et le bien-être de l'agent.

## Vertus et limites du soutien psychologique

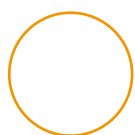
### Le soutien psychologique, c'est...

**une aide ponctuelle et partielle**, centrée sur le vécu de l'agent ;  
**un temps et un lieu neutre** favorisant l'expression du ressenti de l'agent ;  
**une série d'entretiens de soutien** pouvant avoir des effets thérapeutiques ;  
**un outil de prévention** qui doit s'inscrire dans une politique de prévention globale relevant de la responsabilité de l'employeur : actions relevant du management, de la gestion RH, de la médecine du travail.

### Le soutien psychologique, ce n'est pas...

**un suivi psychiatrique** : il ne s'agit pas du traitement d'une maladie psychiatrique relevant de la compétence d'un médecin spécialiste ;  
**une psychanalyse** : il ne s'agit pas d'un dispositif de cure au long cours ;  
**une formation** : il ne s'agit pas d'un enseignement à la gestion du stress, aux techniques de communication ;  
**une gestion de conflit** : il ne s'agit pas de la régulation d'une situation conflictuelle engageant plusieurs protagonistes.

# COMMENT ABORDER LE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE AVEC L'AGENT ?



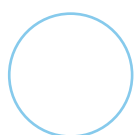
## PROPOSER

Resituer l'intérêt de l'accompagnement dans le cadre du travail, l'agent restant libre d'accepter ou de refuser la proposition.



## EXPLIQUER

Préciser le déroulement de l'accompagnement (modalités de prise de contact, nombre de séances possible).



## RASSURER

Exposer les éléments du cadre (confidentialité, information à l'employeur d'ordre administratif uniquement).

## QUELQUES CONSEILS POUR RÉPONDRE À DIFFÉRENTES SITUATIONS...

**« Je proposerais bien un accompagnement à cet agent, mais comme les relations sont tendues entre nous, je crains qu'il le prenne mal ou qu'il considère qu'on le dévalorise. »**

D'autres acteurs peuvent proposer le dispositif, le médecin de prévention peut être un interlocuteur privilégié. Dans tous les cas, il faut prévoir un moment et un lieu adapté pour échanger sur cette proposition : un interlocuteur unique dans un cadre respectant la confidentialité.

En proposant le dispositif, l'employeur doit veiller à dédramatiser le soutien psychologique, qui est avant tout un espace d'expression pour toutes les personnes rencontrant des difficultés.

**« Je n'ose pas me mêler de sa vie privée en lui proposant ce type de dispositif. »**

Il n'y a pas de règle définie pour placer le curseur entre vie privée et vie professionnelle, cela dépend pour partie des liens entre l'employeur et l'agent. Cela étant, il peut paraître légitime d'intervenir

dès lors que les difficultés rencontrées ont un impact dans le cadre professionnel.

Pour ne pas stigmatiser l'agent, il est important de resituer ce dispositif dans le cadre du travail, en lien avec la politique de prévention de la santé au travail.

**« J'ai proposé du soutien psychologique à un agent, je sais qu'il en bénéficie actuellement, mais j'ignore comment cela se passe, il ne m'en dit rien. »**

L'accompagnement psychologique s'inscrit dans un cadre déontologique particulier qu'il convient de respecter pour son bon déroulement. La confidentialité est un élément fondamental du dispositif.

Il appartient à l'agent de décider s'il souhaite évoquer cet accompagnement et ce qu'il souhaite en dire, sans que l'employeur cherche à le questionner pour obtenir des informations.

# LE DISPOSITIF DE MISE EN ŒUVRE D'UN PROGRAMME DE SOUTIEN



## LES FONDAMENTAUX DE LA PRISE EN CHARGE

- Les psychologues qui assurent le suivi des agents reçoivent en **cabinet libéral**.
- Ces professionnels ont tous suivi une formation leur permettant de faire usage du **titre de psychologue** (arrêté du 19 mai 2006 et décret n° 90-255 du 22 mars 1990) et appliquent donc le code de Déontologie (accessible sur le site Internet de la Société Française de Psychologie) inhérent à leur profession.
- Ces praticiens s'appuient sur des **modèles théoriques et cliniques différents**, avec un socle de connaissances et de compétences commun (maîtrise des techniques d'entretien, expertise dans la relation d'aide...).  
*Exemple : orientation analytique, TCC...*
- Dans le cadre de leur exercice, ils peuvent mobiliser des outils et des méthodes différentes, qu'ils adaptent **en fonction de la situation de l'agent**.

## L'ÉQUIPE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SOFAXIS VOUS ACCOMPAGNE POUR :

- recueillir vos demandes et identifier parmi l'ensemble des dispositifs proposés les démarches les plus adaptées aux situations que vous rencontrez dans vos collectivités,
- vous conseiller sur la manière de proposer ces programmes aux agents concernés et répondre à vos interrogations sur leur mise en place,
- assurer la coordination avec les psychologues et préparer avec eux le cadre d'intervention spécifique à la situation pour laquelle vous nous sollicitez.



# UN PARTENARIAT AVEC **PLUS DE 1000 PSYCHOLOGUES** RÉPARTIS **SUR TOUTE** **LA FRANCE**

Ces praticiens, tous diplômés de psychologie clinique et exerçant une activité libérale, sont **recrutés par l'équipe Sofaxis en charge de la mise en œuvre et de la gestion des programmes de soutien psychologique**. Leur sélection répond à des critères géographiques permettant des visites localement dans toute la France, et en fonction de spécialités cliniques adaptées aux besoins identifiés.

Sofaxis accorde une importance particulière au partenariat mis en place avec les psychologues de son réseau, de façon à **garantir l'efficacité des prises en charge des agents** qui nous font confiance.

Une convention est signée avec l'ensemble des psychologues, par laquelle ils s'engagent à suivre un cadre précis, tout en respectant les règles de confidentialité liées à ce type d'intervention.

L'équipe soutien psychologique Sofaxis assure une **coordination régulière** avec les praticiens sollicités, afin de s'assurer de la qualité d'intervention et du respect du cadre de prise en charge.

Pour renforcer l'efficacité du partenariat établi avec les psychologues et les doter des outils nécessaires, Sofaxis s'assure notamment de leur **connaissance des enjeux et du fonctionnement de la Fonction publique**. L'équipe soutien psychologique Sofaxis met en œuvre de manière régulière des **actions de communication et d'animation** : diffusion de lettres d'information, organisation de rencontres thématiques...

### POUR TOUTE DEMANDE D'INFORMATION

Contactez notre équipe au 02 48 48 14 60  
ou écrivez-nous à [sme@sofaxis.com](mailto:sme@sofaxis.com)

Retrouvez l'ensemble de nos services :

[www.sofaxis.com](http://www.sofaxis.com)

Rendez-vous sur le **blog Sofaxis** et retrouvez nos avis  
d'experts en **scannant le flash code** ci-dessous  
grâce à l'application appropriée de votre smartphone :



**Adresse postale :** CS 80006 - 18020 Bourges Cedex

**Siège social :** Route de Creton - 18110 Vasselay

SNC au capital de 46 065 € - 335 171 096 RCS Bourges

N° ORIAS 07 000814 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)



ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001  
EFQM Prize Winner 2002 / Label Égalité

Ce document a été imprimé sur un papier certifié PEFC,  
issu de forêts gérées durablement.