

l'initiative de l'employeur en lien avec le projet de l'entreprise et en accord avec les salariés concernés. Une autre manière de conjuguer le bien-être personnel, l'épanouissement professionnel et l'entreprise formatrice...

• **Le soutien psychologique**

Les dispositifs de soutien psychologique doivent être adaptés à la situation rencontrée (*lire interview Jacques Rondeleux*). Ils peuvent concerner la mise en place d'entretiens individuels et/ou de groupes de parole, une permanence sur site ou encore un numéro d'appel personnalisé. Le soutien psychologique est aussi une compétence mise à disposition dans les équipes pluridisciplinaires des Services interentreprises de santé au travail.

- **Permanence psychologique en entreprise**

La permanence psychologique sur site est un dispositif mis en place dans un contexte marqué par des événements mettant en jeu des changements et des incertitudes majeurs pour les salariés : réorganisation, restructuration économique, plan de sauvegarde de l'emploi... Il s'intègre dans le dispositif médico-social de l'entreprise et fonctionne en synergie avec le Service de santé au travail. La fréquence des permanences est établie avec l'entreprise. Le dispositif englobe à la fois le soutien psychologique individuel aux salariés et l'assistance au management.

- **Plate-forme d'écoute psychologique**

Ce type de dispositif offre aux salariés l'accès à une plate-forme composée de psychologues via un numéro d'appel dédié (type « numéro vert »). Ces professionnels sont formés à l'écoute et à l'aide par téléphone. Accessible généralement 24h/24 et 7/7, le service est basé sur le principe de l'anonymat et garantit la confidentialité. Une grille d'entretien est formalisée par le psychologue pour chaque appel. Il définit, par exemple, les facteurs de risques liés à l'individu, au contexte professionnel et au contenu de travail. Les résultats de son évaluation sont restitués à l'entreprise afin de définir les actions de prévention et d'accompagnement nécessaires à la situation rencontrée. ■

**Interview**  
**Jacques**  
**Rondeleux**  
**Directeur**  
**général**  
**IAPR\***



« **Agir sur la prévention, la formation et l'accompagnement** »

**Agir Mag : Quelle est votre approche de l'accompagnement psychologique ?**

**Jacques Rondeleux :** À l'origine, le cadre de nos interventions était essentiellement des problématiques de violences externes sur des salariés en contact avec le public. L'accompagnement psychologique répond ici à une situation d'urgence. Une urgence pour les personnes, en fonction des préjudices subis, et pour l'entreprise qui va être confrontée à des effets collatéraux (absentéisme, turn-over...). Cependant, le premier corollaire à une demande d'accompagnement est précisément de redéfinir cette demande. Certaines situations nécessitent l'intervention directe d'un(e) ou plusieurs psychologues sur le lieu de l'événement. D'autres, un accompagnement psychologique à la suite de la répétition d'un événement... À ce titre, il est indispensable d'agir corrélativement sur la prévention, la formation et l'accompagnement.

**Agir Mag : L'intervention d'un(e) psychologue est-elle bien perçue par les salariés ?**

**J.R. :** Dans toute intervention, il est nécessaire de prendre en compte deux dimensions : l'accompagnement du salarié et la responsabilité de l'employeur ou de son représentant. Le niveau individuel doit être pensé par rapport à l'organisation et au collectif. Généralement, les salariés ne viennent pas consulter spontanément, ils veulent d'abord voir « à quoi ressemble le psychologue ». C'est pourquoi il ne faut pas attendre l'énonciation de la demande mais aller au-devant des

personnes. Aussi, l'intervention débute toujours par une réunion d'information et un travail d'explication sur la situation rencontrée. Surtout, elle doit être co-construite avec les cadres de l'entreprise pour établir le dispositif le plus adapté à cette situation.

« **S'intégrer au dispositif médico-social de l'entreprise** »

**Agir Mag : Où situez-vous l'apport des permanences psychologiques sur site et l'utilité des dispositifs téléphoniques de type « numéro vert » ?**

**J.R. :** L'intérêt des permanences sur site, notamment dans le cadre des plans sociaux, est d'établir un contact direct (« visuel ») avec les salariés et de s'intégrer au dispositif médico-social de l'entreprise. C'est-à-dire travailler en réseau avec les autres acteurs de la santé et du social. Une problématique peut néanmoins se poser : le risque de stigmatisation, autrement dit la « peur d'être vu » et d'apparaître « faible » aux yeux des autres. C'est le frein principal. Concernant les « numéro vert », outre la garantie de confidentialité, l'efficacité du dispositif passe par le transfert du numéro vers une structure externe ; ça facilite la démarche personnelle même s'il est très peu usité. Il ne désengage pas l'entreprise et son représentant, ni le manager local ; il est donc recommandé en dernier recours.

**Agir Mag : La prise en charge doit-elle se dérouler en dehors du lieu de travail ?**

**J.R. :** C'est un gage positif de l'accompagnement psychologique. Les entretiens individuels sont fixés en accord avec le salarié, pendant ou en dehors des heures de travail. La durée est courte, en moyenne moins de trois entretiens. Et nous fixons un plafond de cinq entretiens, afin que cette limite libère au maximum la parole...

\* Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources