

# LES INTERVENTIONS

---

Spécialisée depuis 2009 dans la gestion des RPS au sein des entreprises, et fort de sa réactivité, Pros-Consulte assure aujourd'hui plus de 1200 interventions par an.

Nous sommes capables de vous proposer un service complet, dans votre entreprise, autour du bien-être au travail, dans des délais très courts.



Plus de 400 entreprises nous font actuellement confiance et bénéficient d'un numéro vert pour un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à une plateforme d'écoute composée d'environ 80 psychologues diplômés.

Parce que nous savons que nous pouvons compter sur la réactivité de nos équipes et psychologues partout en France, nous pouvons mettre en place des cellules de crise, dans vos locaux, dans un délai de 48 heures.

Lors de situation de crise après un événement traumatisant, Stéphanie JAGOREL, votre contact dédié aux interventions au sein de Pros-Consulte, vous conseille et vous oriente vers la meilleure solution selon la situation de votre entreprise.



**PROS-CONSULTE**  
*Spécialiste du bien-être au travail*

## Contacts



**Stéphanie JAGOREL**  
Responsable interventions

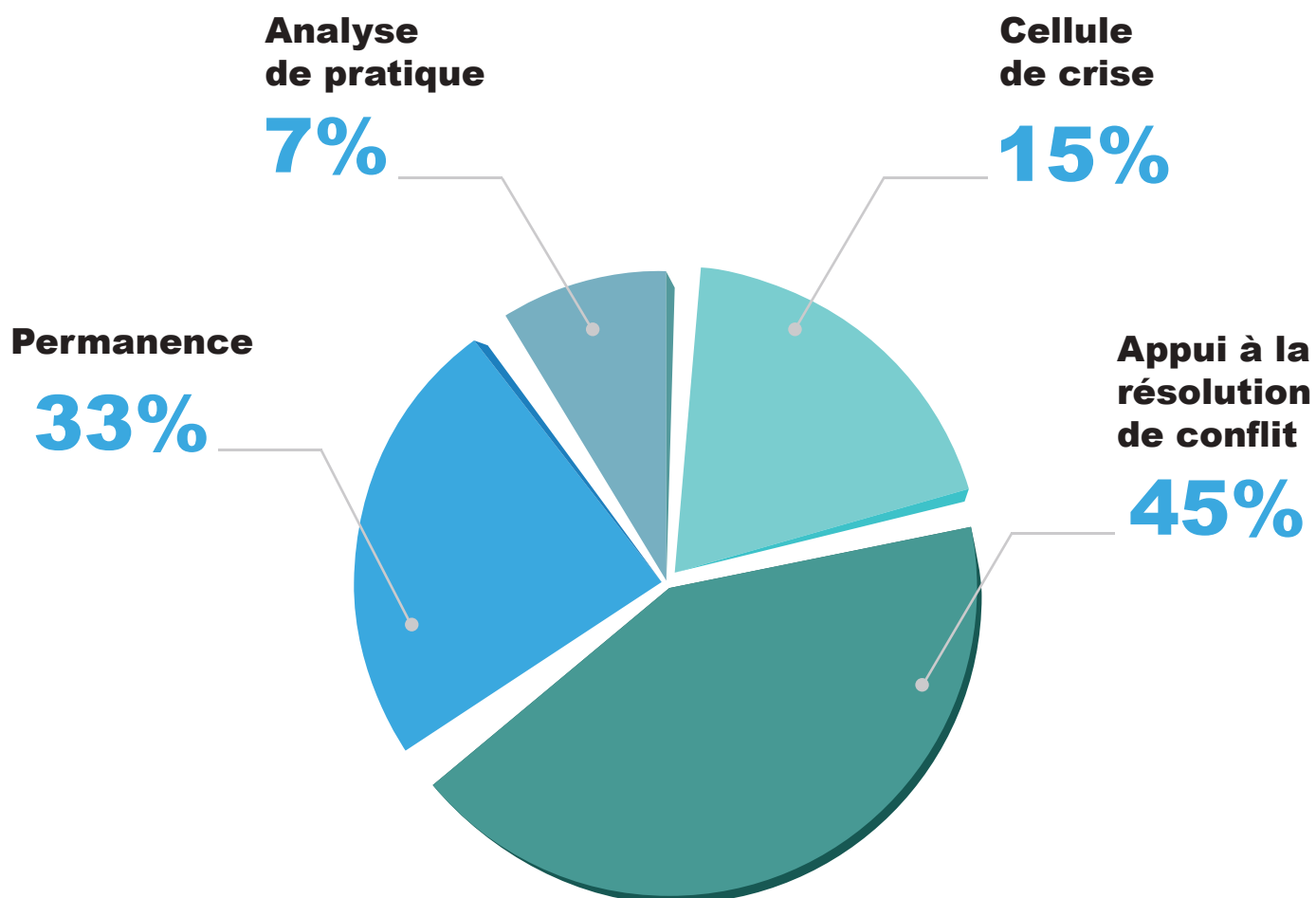
**02 97 84 32 51**  
**sj@pros-consulte.com**



**Florine LE MAUFF**  
Coordinatrice interventions

**02 97 84 32 51**  
**flm@pros-consulte.com**

## Les interventions en chiffres



**PROS-CONSULTE**  
Spécialiste du bien-être au travail

# MISE EN PLACE D'UNE CELLULE DE CRISE

---

## DEBRIEFING : Transformer le traumatisme en souvenir acceptable

### L'expertise d'un psychologue chez vous en 24 heures !

Il est important de se retrouver pour parler, lors d'un événement grave, avec un professionnel de la communication (débriefing).

Pour exprimer ses doutes, sa colère, sa peur de l'avenir.

Pour dépasser le traumatisme sans l'occulter, car des émotions enfouies peuvent ressurgir plusieurs mois après.

Chacun est amené à parler de la manière dont il vit le traumatisme et à élaborer des solutions pour son avenir.

Le psychologue pourra identifier rapidement les personnes qui auraient besoin d'une aide psychologique supplémentaire.

En psychothérapie, le **débriefing** regroupe un ensemble de pratiques visant à **traiter des personnes ayant subi et perçu un événement stressant ou potentiellement traumatique** (accidents, catastrophe, etc.).

Le débriefing s'effectue après un certain laps de temps (**24h ou plus**).

Il est à différencier des «interventions immédiates», qu'on appelle aussi **defusing**, qui se font sur place et tout de suite après l'évènement.

**Environ une victime d'actes de violence grave au travail sur quatre développe un état de stress post-traumatique.**

En raison de l'importance des séquelles qui peuvent être engendrées à la suite de l'exposition à un traumatisme, de plus en plus de structures cherchent à offrir aux salariés qui subissent pareil incident critique, **l'intervention d'un psychologue**.

En cas de crise, traumatisme collectif au sein d'une équipe, nous proposons de faire intervenir sous 24 à 48 heures, un psychologue spécialisé qui prendra en charge individuellement et en groupes les personnes concernées.

Ce débriefing est essentiel, il permet de garder une cohésion de l'équipe et au niveau individuel, de limiter les chocs réactionnels différés.

# MISE EN PLACE D'UNE CELLULE DE CRISE

## Les étapes de mise en place d'une cellule de crise

À la demande expresse de la direction de la structure, lors d'un événement majeur, la Société Pros-Consulte assiste les collaborateurs concernés en organisant et en animant des groupes de parole.

### 1 ALERTER

Lors d'un événement traumatisant, les responsables alertent les cadres de la Société Pros-Consulte. Un numéro de téléphone où ils sont joignables 24H sur 24 leur sera donné au lancement de la prestation.

### 2 INFORMER

Nous mettons à votre disposition des supports afin de faciliter la communication sur la mise en place et l'organisation de la cellule de crise au sein de votre entreprise et auprès de vos collaborateurs.

### 3 AGIR

Sur place, le psychologue de la Société Pros-Consulte organise, avec un responsable du site, les groupes de parole, débriefing et entretiens individuels si besoin.

### 4 ACCOMPAGNER

Les salariés pourront retrouver le ou les psychologues intervenants par téléphone sur la plateforme pour poursuivre la prise en charge entamée sur site.

### 5 RENDRE COMPTE

Le psychologue mandaté envoie le jour même un compte rendu détaillé résumant les éléments abordés au cours de l'échange et les conclusions retenues. Ce compte rendu est retransmis au responsable de l'entreprise par Pros-Consulte.



Après un événement traumatique, une équipe de psychologues est dépêchée en moins de 48 heures pour intervenir dans vos locaux. Ensuite et selon vos besoins, une deuxième intervention est possible dans un délai de 8 à 15 jours.

# UN APPUI À LA RÉOLUTION DE CONFLIT

---

Lorsqu'un conflit au sein d'une équipe vient perturber le fonctionnement d'un service, les collaborateurs sont pris en charge par un psychologue tout en assurant la confidentialité des échanges.

La présence d'un tiers, spécialiste de la communication, permet de «réparer» le lien professionnel, de restaurer le dialogue et de trouver un terrain d'entente pour un meilleur fonctionnement.

Le but de l'appui à la résolution de conflit est de rétablir un climat sain et serein dans les équipes, d'éviter une crise majeure, le mal-être des salariés et l'escalade vers des recours judiciaires pour résoudre les problèmes.

## L'intervenant est un psychologue expérimenté de Pros-Consulte

### 1 RENCONTRE AVEC L'ENCADREMENT

Le psychologue mandaté rencontre les cadres pour faire le point sur la situation, l'historique du conflit, les répercussions sur le travail d'équipe. Il organise alors avec eux les interventions et les reportings.

### 2 RENCONTRE INDIVIDUALISÉE AVEC LES COLLABORATEURS

Les collaborateurs sont pris en charge par le psychologue dans un lieu qui assure la confidentialité des échanges.

Des entretiens individualisés permettent d'avoir des informations concernant l'évaluation de la charge émotionnelle, le retentissement de ce conflit sur la vie professionnelle et personnelle de chaque collaborateur et la marge de manoeuvre pour une conciliation. Les personnes sont amenées à exprimer leur ressenti de la situation, les griefs, les non-dits.

### 3 ANIMATION D'UN GROUPE DE PAROLE, VERS LA CONCILIATION

Le psychologue permet le soutien de l'équipe pour renforcer la cohésion et le dialogue. Les personnes concernées par l'appui à la résolution de conflit sont réunies avec le psychologue consultant qui est chargé de faire circuler la parole et établir un climat de confiance.

La parole est libre, les participants sont amenés à s'exprimer à tour de rôle et tous les problèmes peuvent être abordés. La conciliation en elle-même repose sur l'élaboration d'une feuille de route où les collaborateurs notent les progrès que chacun s'engage à appliquer, sur des faits concrets.

Un ou deux mois plus tard, le psychologue retrouve le groupe pour évaluer le respect de la feuille de route, les ajustements éventuels et le nouveau climat de travail.



# PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

Face à une situation de collaborateur en souffrance (syndrome d'épuisement professionnel, burn-out, ressenti de harcèlement, etc.) il s'agit de l'aider à reprendre pied rapidement.

1

## ENTRETIEN AVEC LA DIRECTION OU LES RESSOURCES HUMAINES

Un premier contact avec le psychologue peut être pris en amont de son intervention, la veille par exemple, afin que ce dernier soit mis au fait des événements, des personnes les plus touchées et de celles ayant une plus grande fragilité.

Lorsque ce contact n'est pas possible la veille, le psychologue est reçu à son arrivée par les encadrants.

2

## LE GROUPE DE PAROLE

Ouvert aux salariés sur la base du volontariat, chacun peut s'exprimer s'il le souhaite. Il est important que les émotions collectives puissent être exprimées. Cela pourra rétablir la cohésion d'un collectif (service, équipe de travail).

Le psychologue repère alors les salariés les plus fragilisés et leur propose de les recevoir individuellement.

3

## LES ENTRETIENS INDIVIDUELS

La participation à ce dispositif est basée sur le principe du volontariat et de la confidentialité. Nous mettons à la disposition de vos collaborateurs des espaces d'écoute neutres leur permettant de s'exprimer librement en toute garantie du secret professionnel auquel sont soumis les psychologues.

Les entretiens individuels sont ouverts à tous, notamment à ceux qui n'ont pas osé s'exprimer lors d'un échange collectif.

**Tous nos consultants assurent aussi des permanences sur la plateforme téléphonique, et les collaborateurs pourront, si besoin, y retrouver le psychologue intervenant.**



**PROS-CONSULTE**  
Spécialiste du bien-être au travail

# PERMANENCE SUR SITE

---

## OBJECTIF

Ce dispositif de permanence mensuelle sera mis en place pour accompagner vos salariés dans la prévention des risques psychosociaux et dans la prise en charge de risques liés aux réorganisations.



## RAPPEL

possibilité pour le salarié de joindre le psychologue intervenant via votre numéro vert sur la plateforme téléphonique Pros-Consulte à tout moment.

## ÉTAPES EN AMONT DU DISPOSITIF

Stéphanie JAGOREL (02 97 84 32 51 - sj@pros-consulte.com) vous conseillera et vous guidera dans la mise en place des permanences mensuelles (modalités, organisation pratique, communication aux salariés ...).

Un psychologue spécialiste des interventions, en cas de réorganisation, assurera les permanences.

Avant sa première intervention, notre psychologue sera mis en relation avec l'encadrement sur site, chargé de l'accueillir et d'organiser sa présence, afin d'établir un premier contact. Le contexte lui sera exposé.

Un planning préservant l'anonymat (créneaux horaires à cocher) sera affiché à l'entrée de la salle prévue pour les entretiens individuels. Un affichage rappelant les règles de confidentialité des échanges peut y être associé.

## PRINCIPE

Lors de ses permanences le psychologue sera amené à :

- Recevoir en consultations individuelles des salariés en souffrance.
- Réaliser des débriefings collectifs suite à des événements traumatisants.
- Organiser des groupes de discussion / d'échanges sur des thèmes spécifiques
- Participer aux procédures internes nécessitant une assistance psychologique.

## REPORTING

Un compte-rendu quantitatif est communiqué suite aux permanences (date, nombre d'entretiens réalisés ...).

Il peut faire état des salariés identifiés comme étant dans un état de souffrance psychologique alarmant, auxquels il faudra prêter une attention particulière.

# CO-DÉVELOPPEMENT ET ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

## COLLECTIF DE 2 À 3 HEURES

Constitution d'un groupe de salariés dans lequel le psychologue est un médiateur qui vient permettre la libre circulation de la parole. Le but étant d'amener chacun des collaborateurs à une réflexion et à un échange autour de problématiques rencontrées dans le cadre de leurs responsabilités et de leur environnement professionnel. Le psychologue aide, par son expertise et son regard extérieur, à la résolution de problèmes. Il s'agit d'échanger autour d'une situation concrète de travail proposée par un participant.



Ce sont des groupes de partage d'expériences au service de la résolution de cas individuels.

Ces ateliers permettent de travailler sur le lâcher-prise, la mise à distance. Être dans l'empathie mais ne pas absorber les différences des autres.

## CES GROUPES DE CO-DÉVELOPPEMENT PERMETTENT DE :

Prendre confiance dans sa capacité à aider et à résoudre

Prendre un recul salutaire sur les situations rencontrées

Créer du lien (lutter contre le sentiment d'isolement)

Assurer un soutien appréciable pour les situations très difficiles

Partager complètement les difficultés rencontrées et créer une communauté d'apprentissage

Apprendre ensemble et cultiver une «intelligence collective»

Verbaliser, c'est aussi faire prendre conscience que les collègues ont les mêmes difficultés, les mêmes craintes, c'est être reconnu par les autres dans ses propres problématiques.

Revenir sur des situations vécues pour trouver des pistes de solutions pour des situations similaires.

**UNE RÉUNION DU MÊME GROUPE PAR QUINZAINE OU PAR MOIS EST SOUHAITABLE.**