

# 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'une soixantaine de 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.



***L'EXPERTISE D'UN PSYCHOLOGUE  
CHEZ VOUS EN 24 HEURES !***

## Contact

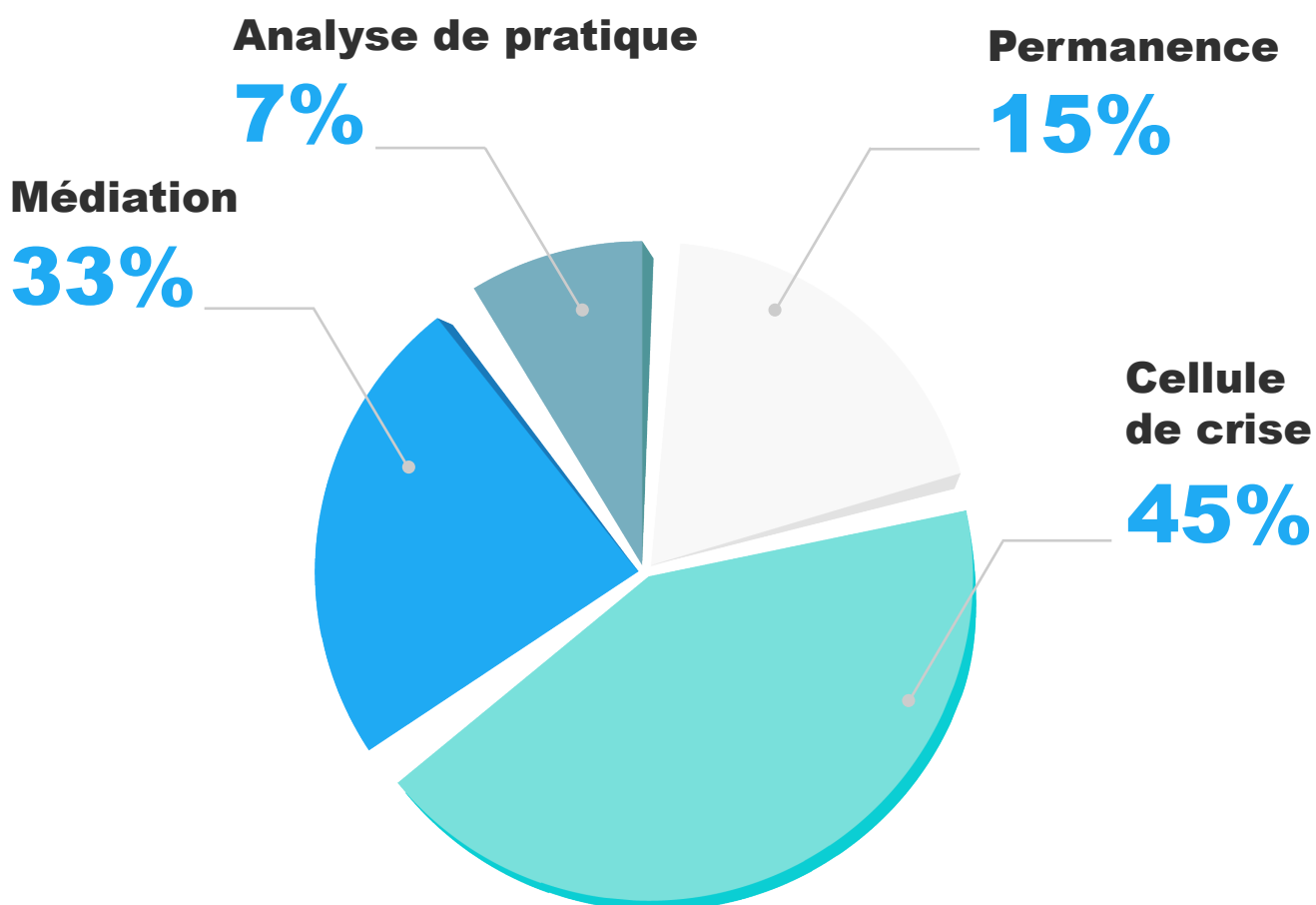
<p><b>Stéphanie JAGOREL</b> Responsable interventions <b>02 97 84 32 51</b> <a href="mailto:sj@pros-consulte.com">sj@pros-consulte.com</a></p>	
--	--

En dehors des heures de bureau (9h00 - 17h30) merci de contacter

**Mme France HETIER 06 17 97 07 35**

**M. Jean-Pierre CAMARD 06 16 93 09 81**

## Les interventions en chiffres



# MISE EN PLACE D'UNE CELLULE DE CRISE

Après un événement traumatisant, il est primordial de procéder à ce que l'on appelle le « defusing », soit le déchochage psychologique. Il s'agit de reconnecter à la réalité les témoins d'un drame par une présence rassurante et une mise en mots de ce qui vient de se passer. Ce n'est pas une thérapie mais un moyen de repérer les personnes qui n'iraient vraiment pas bien et les aider à désamorcer aussitôt le processus d'effondrement post-traumatique.

A 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 collectifs.



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.

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

### 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.

### 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.

### AGIR

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

### 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.

### ACCOMPAGNER

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

# MISE EN PLACE D'UNE MÉDIATION

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 la médiation 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 médiateur dans un lieu qui assure la confidentialité des échanges.

Des entretiens individualisés permettent d'avoir des informations importantes 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 manœuvre 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.

Le groupe, de 10 personnes au maximum, est réuni avec le psychologue-consultant qui est chargé de faire circuler la communication 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, harcèlement, etc.), il s'agit de l'aider à reprendre pied rapidement.



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

## 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 ceux 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 et 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.

# CO-DEVELOPPEMENT ET ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Collectif de 2 à 3 heures.

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

Constitution d'un groupe de salariés dans lequel le psychologue est un médiateur qui vient permettre la libre circulation de la parole au sein du groupe. Le but étant d'amener chacun des collaborateurs à une réflexion et à un échange autour de problématiques qui sont 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.



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)

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

Assurer un soutien appréciable pour les situations très difficiles

Faire émerger des règles de travail consensuelles

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

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.

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

**Une réunion du même groupe par quinzaine ou par mois est souhaitable.**