

Direction des Affaires Sociales et de la
Prévention

The logo for Covea, featuring the word "CO" in a dark blue sans-serif font above the word "vea" in a brown sans-serif font. A small brown diagonal line is positioned between the "O" and the "v".

CO
vea

GROUPE
D'ASSURANCE
MUTUALISTE
ENGAGÉ

The logo for Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources (ia pr), consisting of the lowercase letters "ia" stacked above "pr" in a stylized, rounded, yellow font.

ia
pr

Institut
d'Accompagnement
Psychologique et de
Ressources



Accompagnement
psychologique Covea

13/09/2022

L'accompagnement psychologique

01

Enjeux COVEA

02

Présentation IAPR

03

L'offre collaborateurs

04

L'offre managers – Acteurs RH

05

L'offre spécifique aux acteurs RH

06

La communication

07

Annexes

08

Enjeux COVEA



Enjeux COVEA



GROUPE
D'ASSURANCE
MUTUALISTE
ENGAGÉ



L'accord QVCT signé le 21/02/2022 témoigne de l'engagement de Covéa dans la mise en œuvre d'une politique de prévention de la santé physique et psychologique, en proposant un service d'écoute et d'accompagnement à destination de l'ensemble des collaborateurs.

Le dispositif mis en place a pour objectifs :

- L'harmonisation : un **même prestataire** pour l'ensemble des collaborateurs COVEA
- La simplification : un **numéro unique** quelle que soit la marque, en France ou dans les DROM, que l'on soit manager, collaborateur ou acteurs RH



Prévention des risques psychosociaux

A compter du 01/09/2022 , tout salarié confronté à des situations pouvant affecter son travail et/ou sa vie personnelle peut contacter IAPR et bénéficier d'un accompagnement psychologique :

Accompagnement psychologique



Institut
d'accompagnement
psychologique et de
ressources

N° Vert
0805 039 868
7j/7 – 24h/24

Pour les **incivilités externes**, le signalement demeure via le formulaire de déclaration dans la Workplace :





Phase transitoire



GROUPE
D'ASSURANCE
MUTUALISTE
ENGAGÉ



Collaborateurs bénéficiant d'un soutien psychologique en cours au 01/09/2022 :

Tout accompagnement commencé au 31/08 par l'un des 3 prestataires actuels sera honoré selon les modalités du contrat en cours (5 entretiens maximum).

Un message d'alerte permettant de réorienter les collaborateurs vers le numéro IAPR sera mis en place en cas d'utilisation de numéros hors service;



Présentation IAPR

Présentation IAPR

L'**Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources** a été créé en **janvier 2000**, à l'initiative de la GMF et de la RATP. Aujourd'hui il fait partie du groupe Oasys et Cie.

Soutien psychologique des salariés **GMF depuis 2000** et des salariés **FIDELIA depuis 2016**

Plus de **850 psychologues** répartis sur tout le territoire permettant des entretiens en face à face en cabinet (ou dans les locaux IAPR à Paris), des interventions sur vos sites et la mise à disposition de locaux sur Paris.

Spécialisé dans l'accompagnement psychologique : difficultés personnelles ou professionnelles, situation de stress , tensions dans les relations de travail, mal être...

L'offre collaborateurs :

Ecoute et soutien psychologique

La cellule d'écoute pour tous

Pourquoi ?	Comment ?	En pratique ?
<p>Faire face à des difficultés personnelles : Etat dépressif, perte de confiance, addictions, séparation, divorce, violences conjugales, maladie, deuil...</p> <p>Gérer des difficultés professionnelles : Moment de fragilité, décès , stress, conflits, perte de repères, démotivation, désinvestissement professionnel, sentiment de harcèlement, épuisement professionnel, anxiété , ...reprise après une longue absence, confrontations aux crises actuelles...</p>	<p>N° Vert Covéa 08 05 03 98 68</p> <p>Appel gratuit 7j/7 - 24h/24</p> <p>Réception de l'appel par un psychologue</p> <p>Démarche anonyme et confidentielle</p>	<p>PREMIER ECHANGE TELEPHONIQUE Evaluation - soutien – information - orientation</p> <p>Cet entretien téléphonique permet d'établir un lien de confiance et vise à déterminer la meilleure prise en charge possible pour le bénéficiaire.</p> <p>PRISE EN CHARGE Accompagnement psychologique</p> <p>5 entretiens maximum en fonction du besoin 1^{er} entretien téléphonique d'évaluation suivi de 4 entretiens en face à face, visioconférence ou téléconsultation</p>



Suite au 1^{er} entretien téléphonique, possibilité d'accéder à l'application digitale IAPR pour prendre les RDV et disposer d'un suivi de la prise en charge (nombre d'entretien, attestation de suivi ...) cf Annexe N° 1

L'offre managers – acteurs RH :

Aide et conseils
Accompagnement individuel et
collectif

La population cible

Cette offre de service est destinée uniquement :

- A l'ensemble des managers Covea
- Aux acteurs Ressources Humaines en charge de l'accompagnement de situation individuelles ou collectives auprès des directions métier :
 - Responsables Ressources Humaines
 - Pôle Prévention et santé au travail : chargé de prévention, infirmier(e), médecin du travail
 - Responsables Affaires Sociales
 - Responsables Conseil Juridique

La cellule d'aide et de conseils

Pourquoi ?	Comment ?	En pratique ?
<p>Gestion de situations complexes au sein d'une équipe, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestion de difficultés relationnelles • La détection d'un salarié en difficulté ou en souffrance • L'accompagnement au changement <p>Une aide et un soutien qui permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vous conseiller sur la conduite à tenir, • Prendre de la distance par rapport à l'événement • Limiter les impacts émotionnels et permettre aux équipes de retrouver leur capacité de travail 	<p>N° Vert Covéa 08 05 03 98 68</p> <p>Appel gratuit 7j/7 - 24h/24</p> <p>Démarche anonyme et confidentielle</p> <p>Réception de l'appel par un psychologue</p>	<p>PREMIER ECHANGE TELEPHONIQUE Evaluation -soutien – information - orientation</p> <p>Cet entretien téléphonique permet d'établir un lien de confiance et vise à déterminer l'accompagnement approprié (coaching, entretiens...).</p> <p>PRISE EN CHARGE Accompagnement psychologique</p> <p>5 entretiens en fonction du besoin 1^{er} entretien téléphonique d'évaluation suivi de 4 entretiens en face à face, téléphonique ou par visioconférence ou téléconsultation</p>



Suite au 1^{er} entretien téléphonique, possibilité d'accéder à l'application digitale IAPR pour prendre les RDV et disposer d'un suivi de la prise en charge (nombre d'entretien, attestation de suivi ...) cf Annexe N° 1

Le dispositif d'accompagnement individuel ou collectif



GROUPE
D'ASSURANCE
MUTUALISTE
ENGAGÉ



Dans quel contexte ?

Les personnes en difficulté ne font pas forcément elles-mêmes la démarche de demander de l'aide.

C'est pourquoi il est important que le manager rappelle le dispositif d'écoute existant et, le cas échéant, déclenche le dispositif d'accompagnement.

Qui peut déclencher ?

Le dispositif d'accompagnement est déclenché par les acteurs RH ou managers.

Dans quelles situations ?

- **Suite à un événement survenu dans le cadre du travail :**

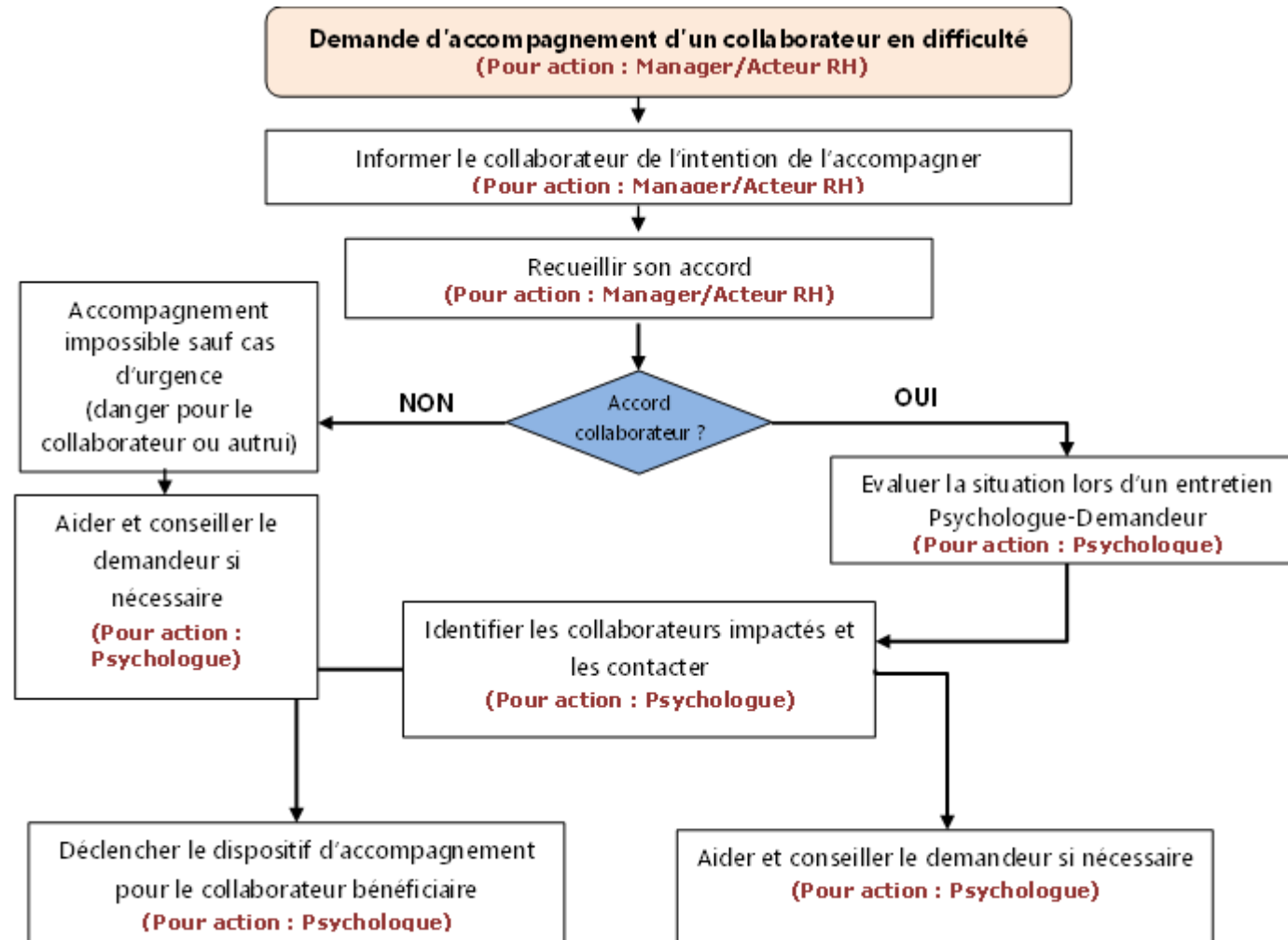
Un collaborateur vient de vivre un événement ou une situation difficile et rencontre des difficultés (changement soudain de comportement, expression de malaise ou d'émotions fortes et négatives, isolement, impact du Coronavirus ...)

- **Face à une situation d'urgence :**

- Cas où il y a un danger pour le collaborateur lui-même ou pour autrui.



Les étapes du dispositif d'accompagnement individuel ou collectif



Le dispositif d'accompagnement individuel ou collectif

Pourquoi ?	Comment ?	En pratique ?
<ul style="list-style-type: none"> • Obtenir des conseils sur la démarche à suivre que dire, que faire, comment donner de l'information à la personne concernée ? • Demander l'accompagnement d'un ou de salarié(s) en difficulté <i>Sous réserve de l'obtention de son accord sauf urgence médicale</i> • Déclencher le dispositif d'accompagnement psychologique d'un collaborateur ou d'un collectif par un signalement de l'encadrement 	<p style="text-align: center;">N° Vert 08 05 03 98 68</p> <p style="text-align: center;">Appel gratuit 7j/7 - 24h/24</p> <p style="text-align: center;">Réception de l'appel par un psychologue</p> <p style="text-align: center;">Stricte confidentialité sur les situations traitées</p>	<p style="text-align: center;">Premier échange téléphonique Psychologue / Demandeur</p> <p>Cet entretien permet d'évaluer la situation et d'aider le signalant ou les encadrants et d'élaborer les actions à mettre en place. Dans la plupart des cas, l'accord préalable du collaborateur sera nécessaire pour que le psychologue puisse le rappeler.</p> <p style="text-align: center;">Rappel du / des collaborateur(s) par le psychologue</p> <p>Première mise en relation en vue d'une prise en charge précoce et adaptée : 1er entretien téléphonique d'évaluation suivi de 4 entretiens en face à face ou téléconsultation en fonction du besoin.</p> <p style="text-align: center;">Ouverture d'une ligne dédiée</p> <p>Mise en place d'un numéro d'appel spécifique permettant de repérer la situation concernée en amont et garantissant anonymat et confidentialité.</p> <p style="text-align: center;">Organisation d'intervention sur site</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervention par demi-journées en groupe (groupes de parole, débriefing...) selon le contexte et les besoins identifiés par le psychologue. - Permanence sur site, durant les temps de travail, pour la conduite d'entretiens individuels menés par un psychologue dans le respects des règles d'anonymat et de confidentialité.

L'offre spécifique aux acteurs RH



La population cible

Cette offre de service est destinée uniquement aux acteurs Ressources Humaines en charge de l'accompagnement de situation RPS auprès des directions métier :

Responsables Ressources Humaines

Pôle Prévention et santé au travail : chargé de prévention, infirmier(e), médecin du travail

Responsables Affaires Sociales

Pôle Juridique et Social

L'accompagnement spécifique des acteurs RH :

IAPR propose un accompagnement lors :

- ❑ **Demande de diagnostic : en cas de situation de conflit, tensions au sein d'un collectif.**
 - Avec la mise en place d'espaces d'expression et d'implication pour les collaborateurs (Entretiens)
 - L'analyse de la situation
 - Proposition d'un plan d'action adapté

- ❑ **Enquête harcèlement et discrimination : en cas de remontée en interne**
 - Avec la mise en place de l'enquête (entretiens, procès verbaux)
 - Définition d'un plan d'action et de communication
 - Accompagnement pour rétablir le climat social

Ces prestations peuvent venir en appui ou à la place des solutions internes habituellement déployées. Elles font l'objet d'une coordination entre le Pôle Prévention et Santé au travail, les acteurs RH et la direction métier concernée, avant tout déclenchement auprès d'IAPR.

La communication

Planning de mise en production



GROUPE
D'ASSURANCE
MUTUALISTE
ENGAGÉ



	Doc	Cibles	Commentaires	Date cible diffusion
Numéro de téléphone unique			Mise à disposition du numéro 0805 039 868 en lieu et place des numéros existants	01/09
WORKPLACE ONE.NET	E-letter	Managers	Contenu : Annonce de la mise en place du numéro unique d'accompagnement psychologique	13/09
MAIL GLC	Gardons le contact	Collaborateurs	Contenu : Annonce de la mise en place du numéro unique d'accompagnement psychologique	29/09
WORKPLACE Base de connaissance	2 Articles	1 Collaborateurs 1 Managers	Contenu : présentation de l'offre de service - Article collaborateur = annule et remplace l'article soutien psycho-émotionnel actuel - Article manager = création d'un nouvelle page	Aux dates des E-letter & Gardons le contact



Annexe

Accès à la plateforme ActivePsy possible après un 1^{er} entretien avec un psychologue par téléphone via le numéro vert



Disposer d'un accès à un réseau complet de psychologues qualifiés.

Accéder à des prises en charge **dans la langue de votre choix.**

Permettre une prise de **rendez-vous direct en présentiel ou à distance**

Disposer d'une visualisation de la prise en charge

Organiser des rendez-vous au plus proche des disponibilités des salariés

WEBINAIRES (actualités et sensibilisation)

IAPR propose l'accès à des webinaires sur des sujets de prévention.

Les thématiques abordés sont consultables sur le site d'IAPR. : <https://www.iapr.fr/webinaires>

WEBINAIRES

REPLAY

« Harcèlement au travail :
de quoi parle-t-on ? »

Avec Gaetan Dallemagne
Responsable Etudes et Organisations à l'IAPR

HARCÈLEMENT AU TRAVAIL : DE QUOI PARLE-T-ON ?

La santé psychique au travail : une nouvelle donne à partir de 2021 !

18 NOVEMBRE

ÉVÈNEMENT LIVE
de 9h00 à 10h30

LIVE WEBCAST

LA SANTÉ PSYCHIQUE AU TRAVAIL : UNE NOUVELLE DONNE À PARTIR DE 2021

ASPECTS JURIDIQUES DU TELETRAVAIL

COMITE SCIENTIFIQUE IAPR
31 MARS 2021

LA MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL : COMMENT FAIRE ?