

Compte-rendu du COMITÉ de PILOTAGE Santé au Travail de l'UES CAPGEMINI Réunion extraordinaire



Sommaire

| | |
|--|----------|
| 1) MODALITÉS DE LA RÉUNION | 2 |
| 2) PRÉAMBULE | 2 |
| 3) LE DISPOSITIF D'ÉCOUTE ET DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE ELEAS | 2 |
| A) PRÉSENTATION DU CABINET | 2 |
| B) DISPOSITIF DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE PAR TÉLÉPHONE | 3 |
| C) SENSIBILISATION ET FORMATION DES PRÉVENTEURS | 5 |
| 4) POINTS DIVERS | 7 |
| 5) CALENDRIER DES COFIL SANTÉ 2022 | 7 |



LinkedIn



1) Modalités de la réunion

| | |
|---------------------|---|
| Début de la réunion | Mardi 23/03/2022 à 14h00 |
| Lieu de la réunion | Par audioconférence & visioconférence Teams |
| Participants | Deux membres du cabinet conseil ; Des membres de la direction de l'UES CAPGEMINI ; Des membres des organisations syndicales CFE-CGC, CFDT, CFTC, FO, UNSA ; Les référents santé sécurité des CSE d'Appli, Ingénierie et Infra. |

2) Préambule

Lors de la réunion du 8 mars dernier, la direction a appris aux membres du COPIL leur souhait d'unifier les différentes lignes d'écoute des salariés en France (DCA - Dispositif Complémentaire d'Alerte et HSAS - Harcèlement Sexuel et Agissements Sexistes) auprès d'un seul et unique prestataire externe.

La direction a lancé un appel d'offres avec notamment le cabinet ÉLÉAS (cf. [lien internet](#)) qui assure jusqu'à présent la ligne d'écoute HSAS pour étendre sa prestation au DCA.

La mise en œuvre de ce dispositif est prévue au 30 juin 2022.

3) Le dispositif d'écoute et de soutien psychologique ELEAS

L'objet de cette réunion extraordinaire est de présenter au COPIL le dispositif d'écoute et de soutien psychologique dans le cadre du DCA de ce prestataire pressenti.

a) Présentation du cabinet

La présentation du cabinet est assurée par deux de ses représentants :

- Un responsable pôle écoute et soutien psychologique/ psychologue clinicien du travail ;
- Une responsable marketing & innovation.

Fondé en 2003, ÉLÉAS est un cabinet conseil indépendant, spécialiste du management de la qualité de vie au travail et de la prévention des risques psychosociaux.

Tous les dispositifs sont élaborés sur-mesure et combinent, selon les besoins de ses clients, diagnostic, conseil, soutien des personnes et formation.



LinkedIn



Trois pôles d'expertise sont présents chez ce cabinet :

- Diagnostics et conseils (enquête dans le cadre présumé de harcèlement, expertise CSE, mise à jour du volet des risques psycho-sociaux dans le document unique) ;
- Formation et coaching (organisme de formation en lien avec les risques psychosociaux et sur la qualité de vie au travail à destination majoritairement des DRH et manager) ;
- Écoute et soutien psychologique (la ligne d'écoute à destination des collaborateurs et des managers, permanence sur site, groupe de parole, la gestion de crise).

Le cabinet est composé d'une équipe de 15 personnes et un collègue d'intervenants de 160 consultants externes, répartis sur le territoire national.

Il dispose d'une habilitation IPRP (Intervenant en Prévention des Risques Professionnels), une certification Qualianor pour mener des expertises CSE et est adhérent administrateur de la FIRPS (La Fédération des Intervenants en Risques Psychosociaux).

Il est partenaire de l'ANDRH (Association Nationale des directeurs des ressources humaines), en charge de la ligne d'écoute et d'assistance psychologique « Écoute RH » et membre du réseau des experts santé et entreprises de Malakoff Humanis.

Il est présenté une trentaine de sociétés comme référence.

b) Dispositif de soutien psychologique par téléphone

Numéro dédié CAPGEMINI, gratuit depuis tous les téléphones (fixes et mobiles) en France. Le numéro de téléphone sera le même que pour celui du HSAS.

Le service proposé est utilisable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

À l'étranger, pour éviter un éventuel surcote de l'opérateur de téléphonie locale, il est recommandé d'envoyer un courriel.

Une prise en charge de chaque appel est immédiate par un psychologue clinicien (décroché d'appel en 20 secondes en moyenne).

La confidentialité et l'anonymat de chaque appelant sont particulièrement observés. Avec l'accord de la personne appelante, la levée de l'anonymat pourra être faite si la situation est préoccupante notamment auprès du DCA.



LinkedIn



Le dispositif est également joignable via une adresse de courriel mais avec une réactivité moindre par rapport à la ligne téléphonique.

Un soutien et un accompagnement personnalisé des appelants en situation de fragilité, en vue d'un rapide rétablissement de leurs ressources psychologiques.

Il s'agit d'un dispositif qui n'a pas un but thérapeutique mais une prise en charge ponctuelle dont l'objectif si elle ne peut pas être résolue puisse trouver un début de solution en interne ou en externe à l'entreprise.

Les psychologues cliniciens de ce cabinet d'expertise sont également formés au RUD (Risque Urgent Dangerosité) qui est une échelle d'évaluation du risque suicidaire.

En cas de risque suicidaire, il est précisé que si l'appelant est à son domicile les coordonnées de l'appelant peuvent être données aux services d'urgences mais pas à l'entreprise.

En revanche, si l'appelant est dans les locaux de l'entreprise, le cabinet prévient l'entreprise car il y a un risque psychologique des autres collègues.

Le dispositif propose également un soutien des interlocuteurs internes, en particulier sur la prise en charge de personnes ou d'équipes en difficulté.

Un accompagnement des appelants acteurs de prévention (managers, RH, élus...) dans la gestion de situations sensibles, complexes et/ou à risque. Les psychologues cliniciens et les consultants spécialisés sont des experts en managements et organisation, relations sociales, communication de crise...

Le cabinet assure le soutien psychologique dans le cadre également de situation de harcèlement sexuel ou d'agissements sexistes.

Les répondants sont :

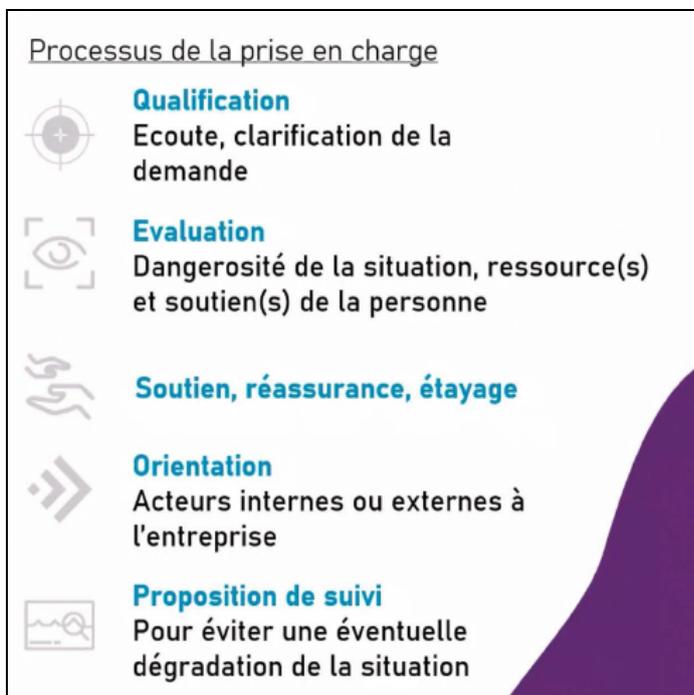
- Des psychologues cliniciens qualifiés ayant une grande expérience de l'écoute, du soutien et de la gestion des situations à risque psychosocial. Ils disposent d'une qualité de prise en charge renforcée par une pratique terrain et la connaissance du contexte de l'entreprise.
- Qui disposent d'une formation à la prise en charge des situations à risque psycho-social.
- Qui analysent des situations en lien avec une équipe de supervision.

Le processus de la prise en charge est décrit comme suit :



LinkedIn





En fonction de la situation, il peut être proposé un suivi de la personne. Ce suivi conduit au maximum à 5 entretiens car il s'agit d'un dispositif ponctuel sur le problème évoqué.

Un rapport d'activité de la ligne d'écoute est disponible présentant des données quantitatives et qualitatives (typologie des situations évoquées, thématiques, orientations réalisées à l'issue des entretiens...).

c) Sensibilisation et formation des préventeurs

Une réunion de formation (en distanciel ou bien en présentiel) d'une journée est prévue autour de deux modules.

En voici les objectifs et modalités pédagogiques.



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Maîtriser le rôle de relais d'alerte au sein d'un dispositif global
- Maîtriser le dispositif d'écoute et de soutien psychologique pour informer les salariés
- Etre outillé pour identifier et gérer en réseau les situations sensibles qui pourront se présenter

Modalités pédagogiques :

Pré-requis : néant

Public : relais d'alerte

Taille des groupes : 6 minimum à 10 participants maximum

Format : distanciel (Teams)

Durée : 7h réparties en 2 demi-journées

Moyens pédagogiques : apports théoriques, pédagogie participative avec des échanges entre pairs, étude de cas concrets.

Evaluation des acquis : quiz .Une attestation de fin de formation sera remise à l'issue.

Evaluation de la satisfaction : questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation.

Le scénario pédagogique envisagé est le suivant.

| Séquences | Objectifs | Contenu | Méthodes | Horaires et Durée |
|---|--|---|--|-------------------|
| 1^{er} module | | | | |
| Introduction du module | • Identifier les attentes et besoins de chaque participant | • Recueil des attentes et besoins | • Tour de table | Durée : 15min |
| Comprendre le dispositif d'écoute et de soutien psychologique : organisation et process | • Comprendre le dispositif d'écoute et pouvoir communiquer dessus • Maîtriser les informations pratiques et le processus du dispositif | • Principes du dispositif d'écoute • Profil des écoutants, cadre du dispositif, informations pratiques | • Eléments de communication du dispositif • Synthèse des informations | Durée : 1h |
| Reconnaître les situations psychosociales et leurs impacts sur les individus et organisations | • Comprendre les RPS • Identifier et maîtriser les signaux faibles • Maîtriser les niveaux de prévention | • Rappel des catégories de RPS et des enjeux associés • Savoir repérer les indices et situations à risque • Les niveaux de prévention • Focus sur le harcèlement, le burn-out et le stress | • Quiz VRAI/FAUX (Klaxoon) • Questions / réponses • Echanges et débats en plénière • Apports théoriques | Durée : 1H30 |
| 2^{ème} module | | | | |
| Le rôle des relais d'alerte au sein du dispositif | • Comprendre son rôle et en maîtriser les missions au sein d'une démarche de prévention | • Missions des relais d'alerte • Moyens de prévention et d'action | • Apports théoriques • Analyses-échanges de pratiques | Durée : 1h30 |
| Les bonnes pratiques pour gérer un collaborateur en difficulté | • Agir face à une personne en situation de fragilité • Maîtriser les techniques d'entretien • Appréhender les techniques de prise de recul et de régulation des émotions | • Accueillir une demande et l'objectiver • Conduire un entretien exploratoire : techniques d'entretien • Définir des actions selon Les niveaux de prévention et criticité des situations | • Check list de questions • Mises en situation : 3 groupes de 3 à 4 pers. (observateur, collaborateur en difficulté, meneur de l'entretien) | Durée : 2H00 |
| Conclusion des 2 modules | • Réaliser une synthèse globale de la session | • Recueil des feedbacks sur la formation • Evaluation des acquis et de la satisfaction | • Tour de table • Questionnaires d'évaluation de la satisfaction et des acquis | Durée : 15 min |



LinkedIn



4) Points divers

S'agissant d'un accord de l'UES CAPGEMINI, le dispositif évoqué n'est pas applicable aux salariés du groupe ALTRAN qui ont pour l'instant leur propre mode de fonctionnement.

Il est proposé à chaque organisation syndical la communication d'une personne pour travailler dans le dispositif de la coordination centrale du DCA.

5) Calendrier des COFIL santé 2022

| Sujet | Début | Fin |
|---|----------------------------|---------------------------|
| COFIL santé - Réunion 2022 ordinaire n°1 | Mardi 08/03/2022 14:00 | Mardi 08/03/2022 17:00 |
| COFIL santé - Réunion 2022 extra. n° 1 Reprise d'ASTREE par ELEAS | Mercredi 23/03/2022 14 :00 | Mercredi 23/03/2022 17:00 |
| COFIL santé - Réunion 2022 extra. n° 2 Restitution enquête SQVT Stimulus | à définir | à définir |
| COFIL santé - Réunion 2022 ordinaire n°2 | Jeudi 12/05/2022 14:00 | Jeudi 12/05/2022 17:00 |
| COFIL santé - Réunion 2022 ordinaire n°3 | Mardi 12/07/2022 14:00 | Mardi 12/07/2022 17:00 |
| COFIL santé - Réunion 2022 ordinaire n°4 | Mardi 27/09/2022 14:00 | Mardi 27/09/2022 17:00 |
| COFIL santé - Réunion 2022 ordinaire n°5 | Mardi 29/11/2022 14:00 | Mardi 29/11/2022 17:00 |

oOo



LinkedIn

