



Dispositif d'Accompagnement Psychologique et Social

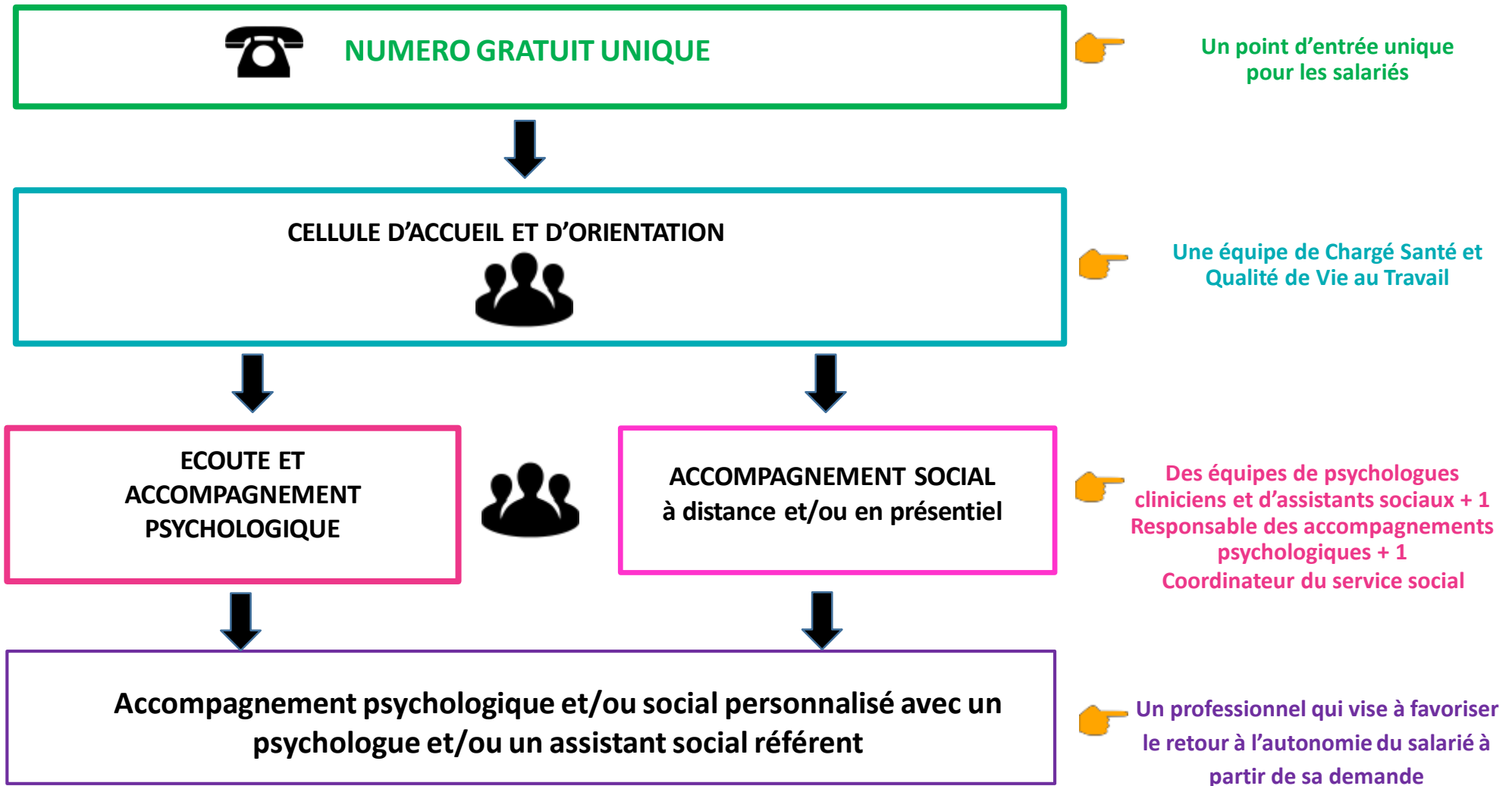
BILAN D'ACTIVITE DU 1^{er} janvier au 30 juin 2020

www.psy.fr



Dispositif d'accompagnement global des salariés CARREFOUR

Psya



Modalités d'utilisation du numéro vert

Psya

Le numéro vert dédié à CARREFOUR est gratuit et disponible 7 jours/7 et 24H/24.



APPEL GRATUIT

Il permet ainsi aux salariés CARREFOUR qui le désirent, d'accéder au moment qui leur convient, **anonymement** et **confidentiellement** à une **écoute** et un **accompagnement psychologique** ainsi qu'à un **accompagnement social** réalisés par les professionnels Psychologues Cliniciens et Assistants Sociaux salariés du cabinet PSYA.

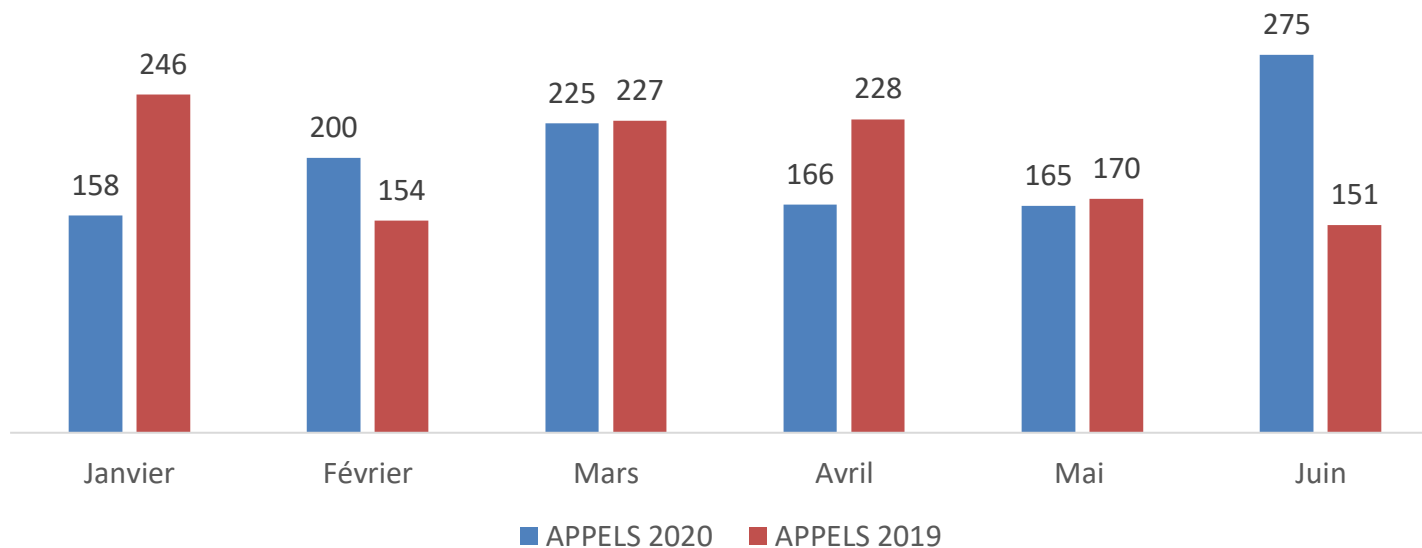
Depuis l'ouverture du dispositif, le numéro vert unique a été initié avec la mise en place d'un accueil des appelants par la Cellule d'Accueil et d'Orientation PSYA (CAO). La CAO, assurés par les Chargés Santé et Qualité de Vie au Travail en charge, permet :

- Un point d'entrée unique pour simplifier l'accès aux services et faciliter la prise en charge. (numéro d'accueil commun à tous les salariés du groupe CARREFOUR quelque soit leur entité d'appartenance).
- La présentation des solutions accessibles à chaque bénéficiaire pour l'aider à faire face à sa situation ; l'identification du professionnel adapté à ses besoins, psychologues cliniciens ou assistants sociaux.
- La mise en relation avec les services PSYA adaptés.
- Le suivi du bon déroulé des opérations et de la prise en charge.



Informations sur les appels

Répartition mensuelle des Appels



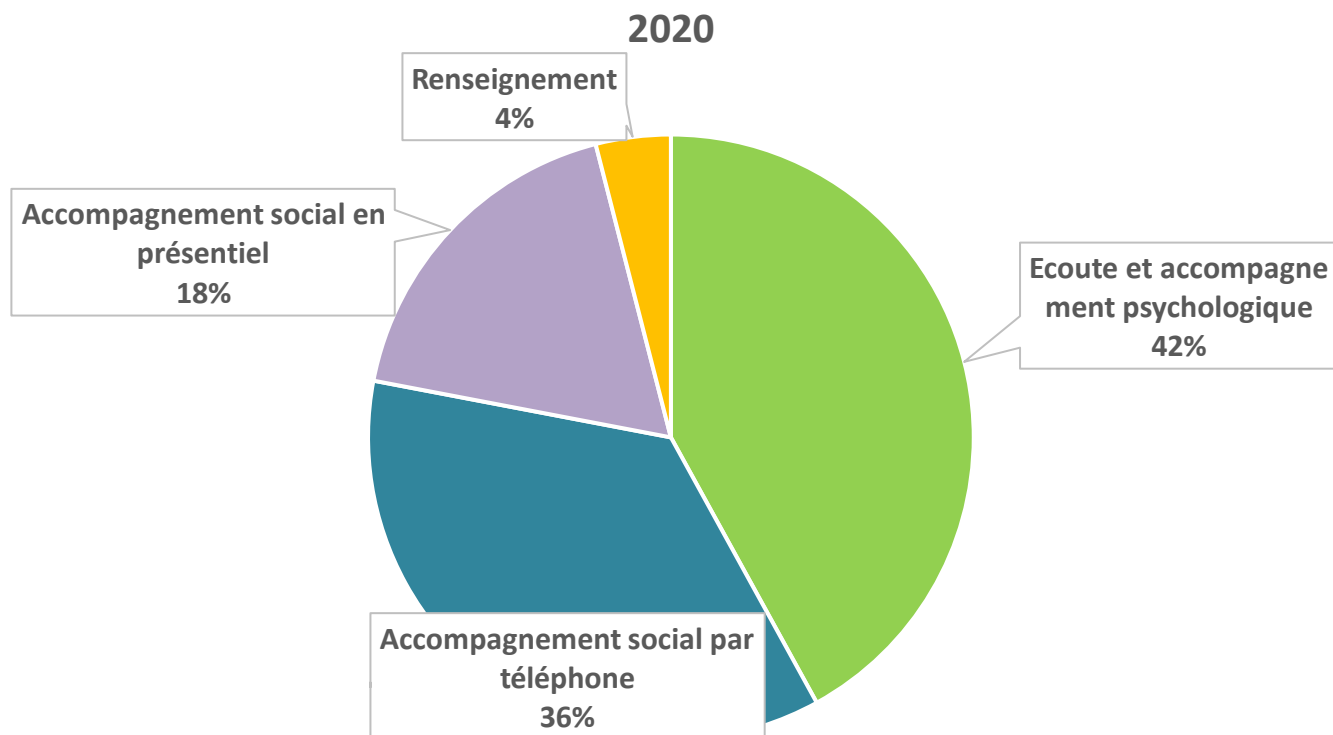
Au total:

- **1274 appels** sont comptabilisés au 1^{er} semestre 2020 (versus **1176 appels** pour la même période en 2019).
- **390 salariés CARREFOUR** se sont saisi du dispositif d'accompagnement psychologique et social (versus **555 salariés** pour la même période en 2019).



Répartition des appels selon la demande

Ces chiffres se basent sur les primo-appelants



Les demandes d'accompagnement social par téléphone et en présentiel s'élèvent à 44% sur la période référencée. Nous constatons que les sollicitations du dispositif de soutien psychologique sont plus importantes par rapport à l'année 2019, et, au contrario, le service social, a été moins utilisé par les salariés Carrefour. En effet, la crise sanitaire COVID 19 et le confinement national a mis en attente certaines demandes sociales mais a fait accroître le besoin de soutien et accompagnement psychologique.

Sur la même période en 2019, les données étaient les suivantes : 31% pour l'écoute et accompagnement psychologique, 37% pour l'accompagnement social par téléphone, 30% pour l'accompagnement social en présentiel, 1% pour le renseignement.

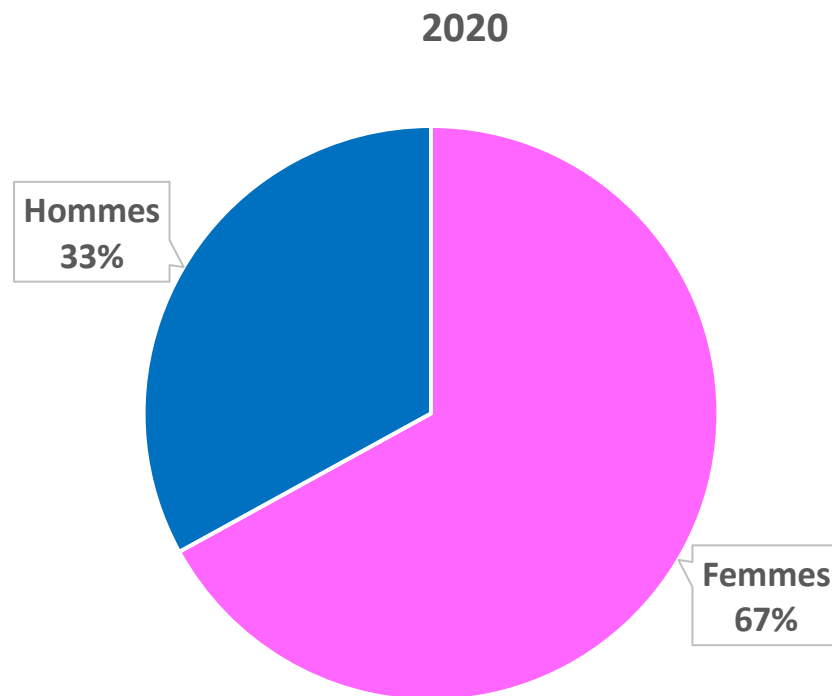


Renseignement = salariés ayant appelé le numéro vert afin d'être renseignés sur les dispositifs d'accompagnement mis en place par CARREFOUR.

Informations issues de la volumétrie globale d'appels.

Caractéristiques générales sur les appelants

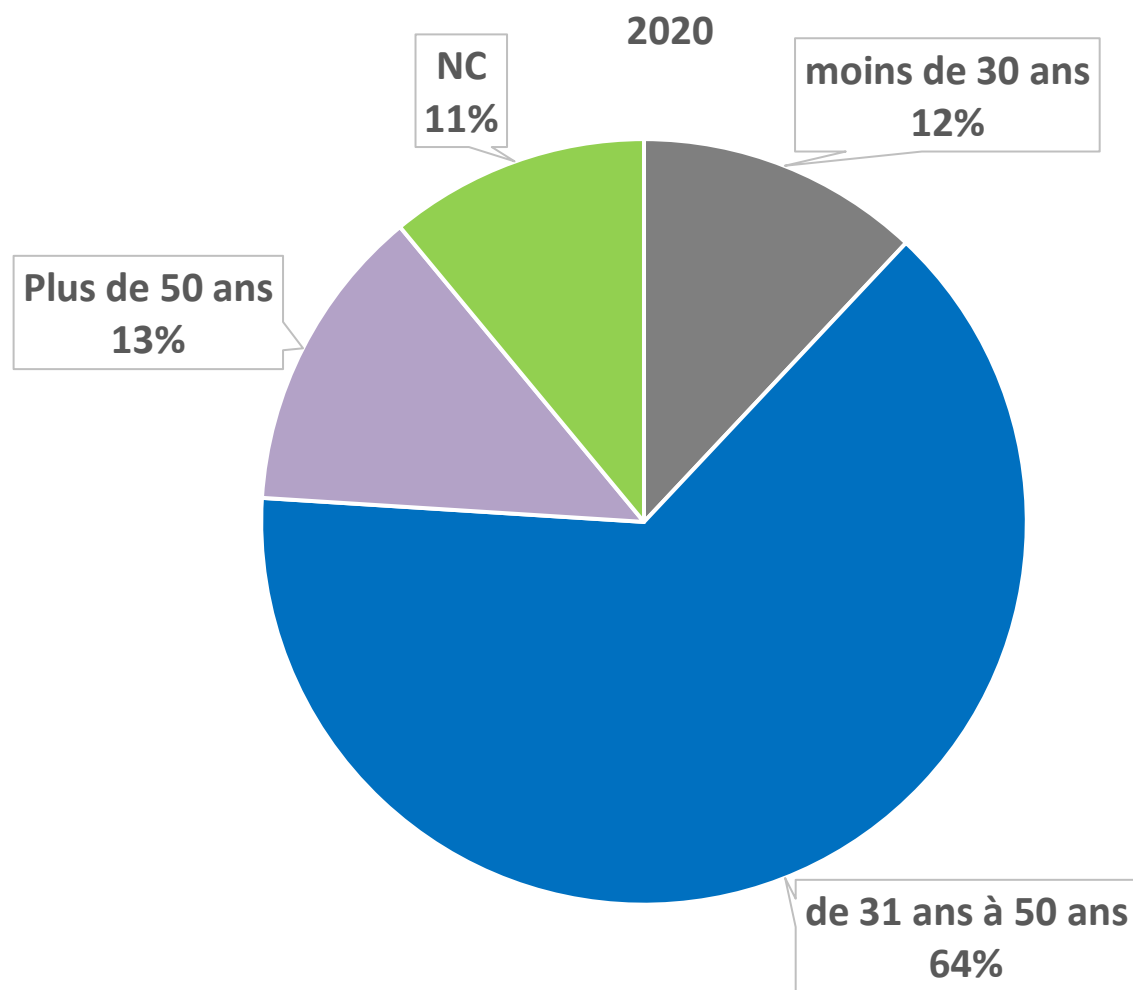
Répartition des appelants selon le genre



Sur la même période en 2019, la répartition par genre était équivalente : **66% de femmes** contre **34% d'hommes**.



Répartition des appelants selon les tranches d'âge

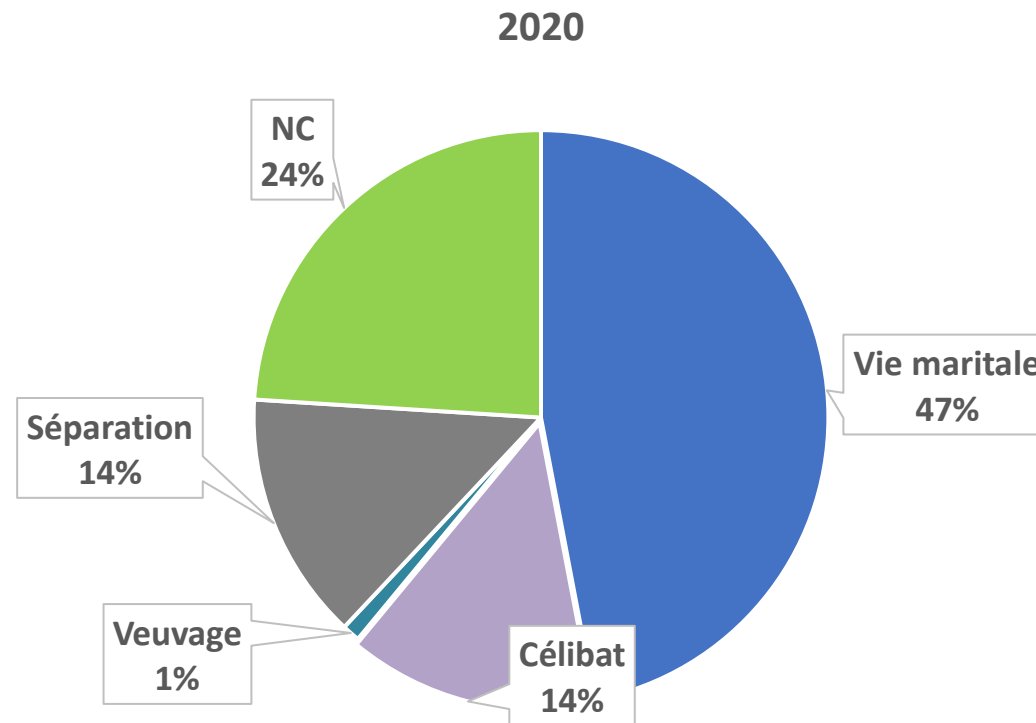


NC = Non communiqué spontanément au cours de l'entretien

Informations issues des entretiens menés.



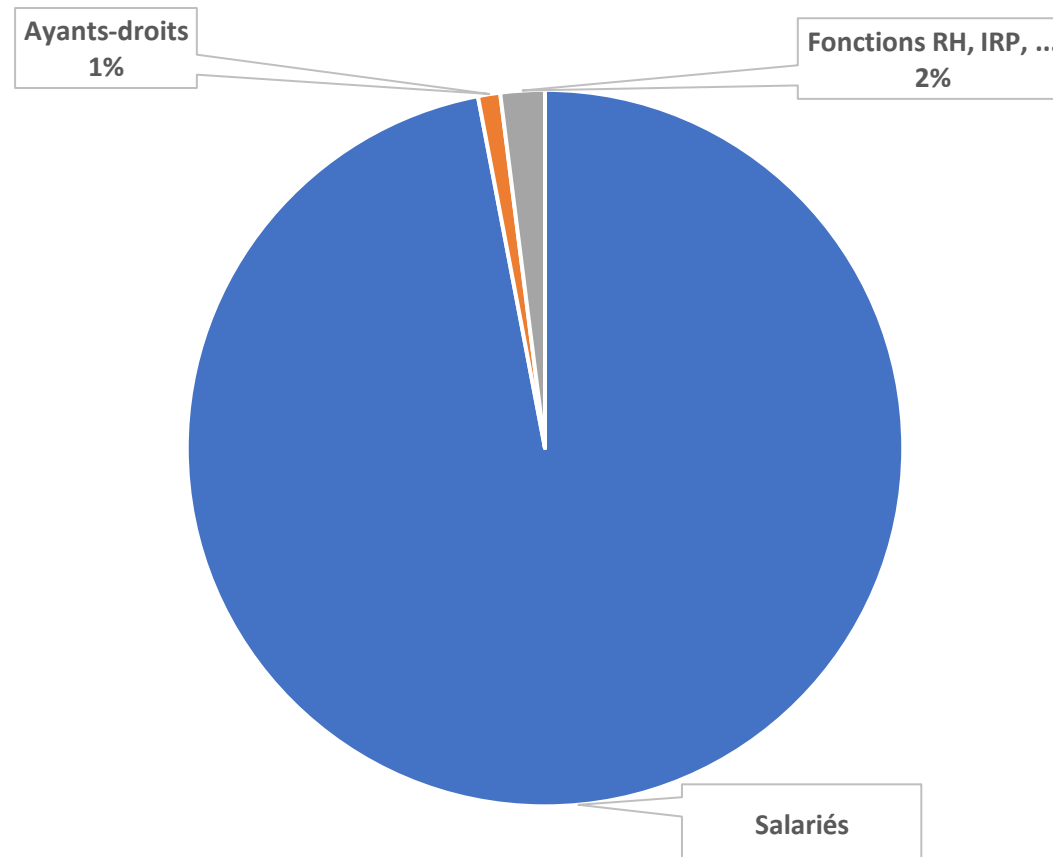
Répartition des appelants selon la situation familiale



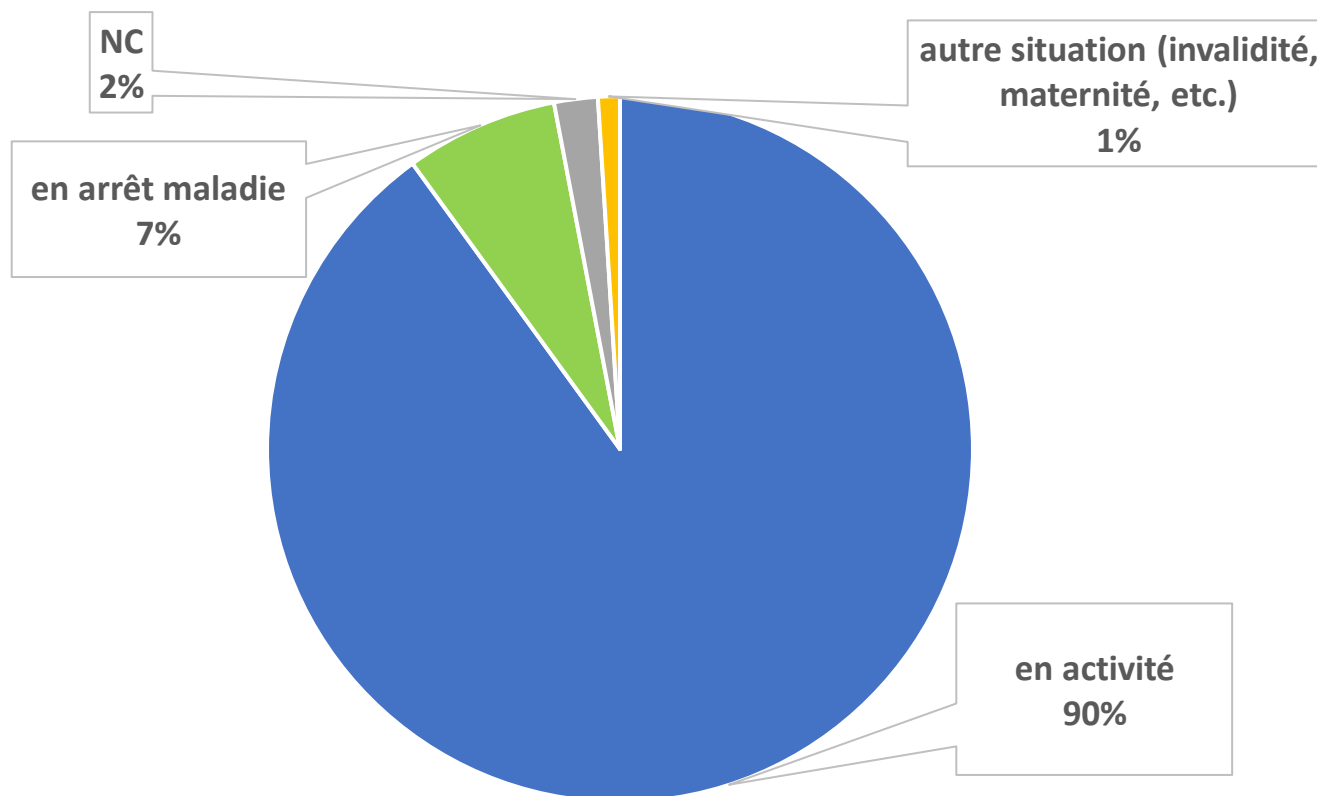
NC = Non communiqué spontanément au cours de l'entretien

Informations issues des entretiens menés.

Répartition des appelants selon le statut professionnel



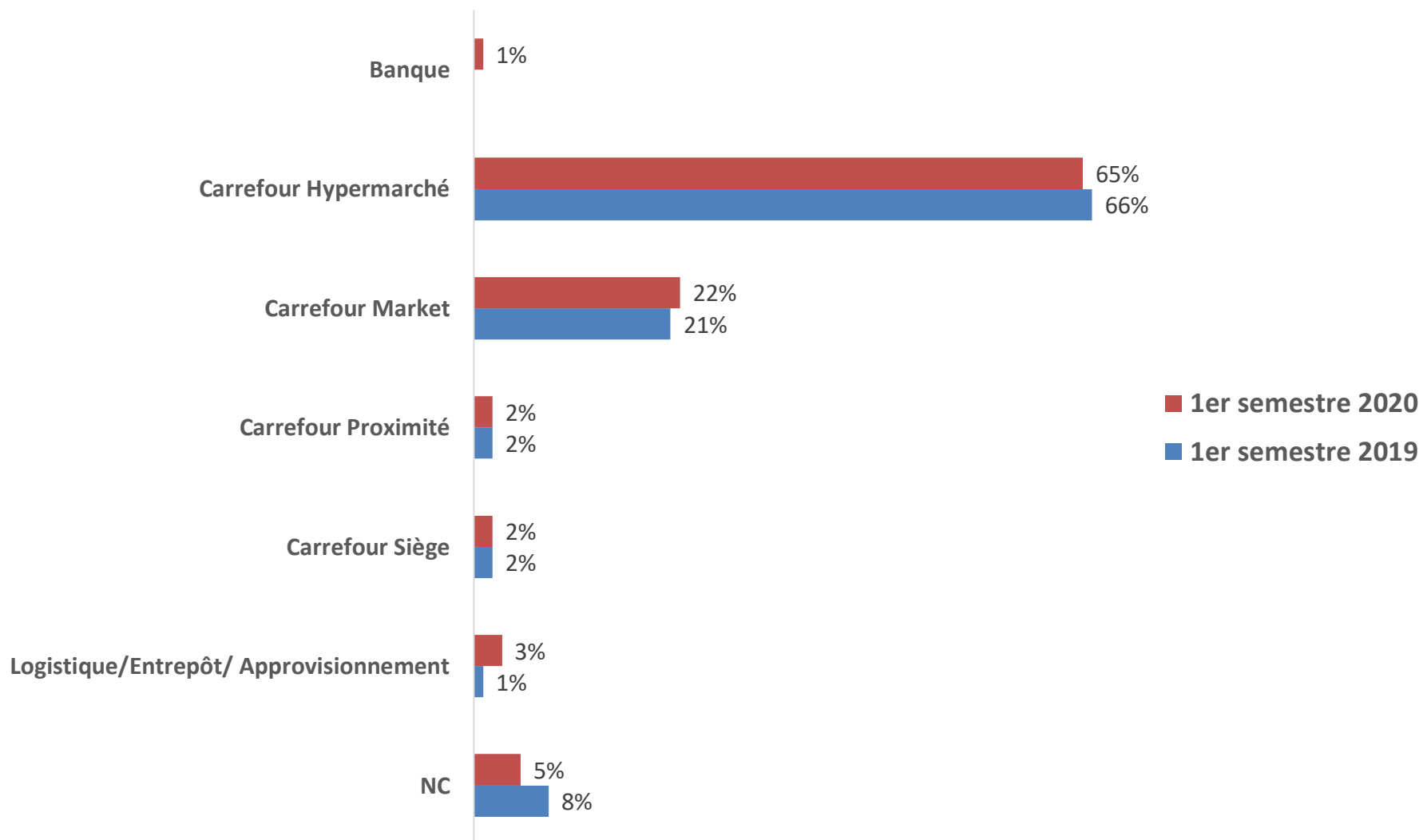
Répartition des appelants selon la situation professionnelle



NC = Non communiqué spontanément au cours de l'entretien

Informations issues des entretiens menés.

Répartition des appelants selon les entités CARREFOUR



NC= Non communiqué spontanément au cours de l'entretien

Informations issues des entretiens menés.



Psya

Ecoute et Accompagnement psychologique



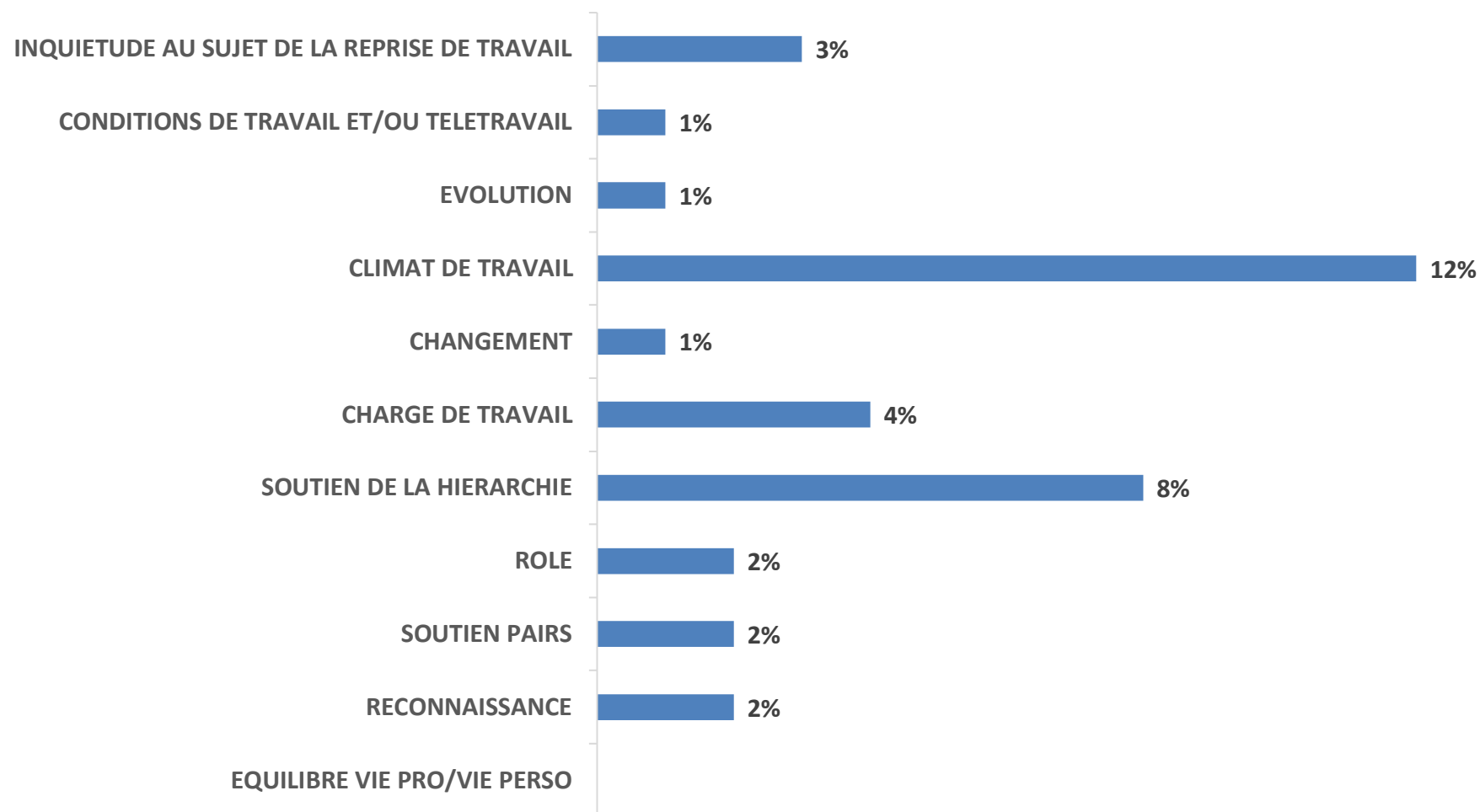
Répartition des problématiques rencontrées



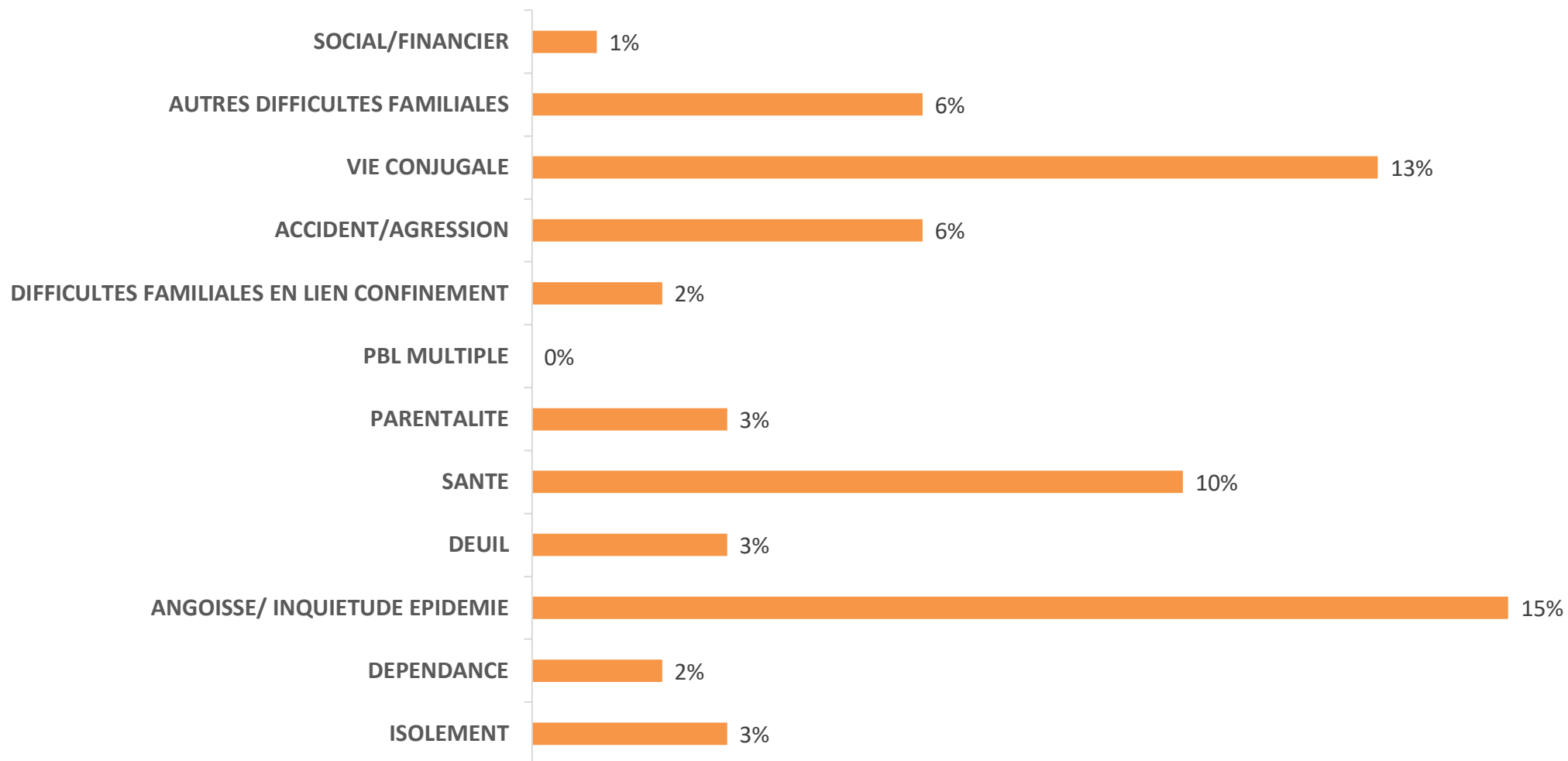
Sur la même période en **2019**, les données étaient les suivantes : **39% de problématiques professionnelles** contre **61% de problématiques personnelles**.



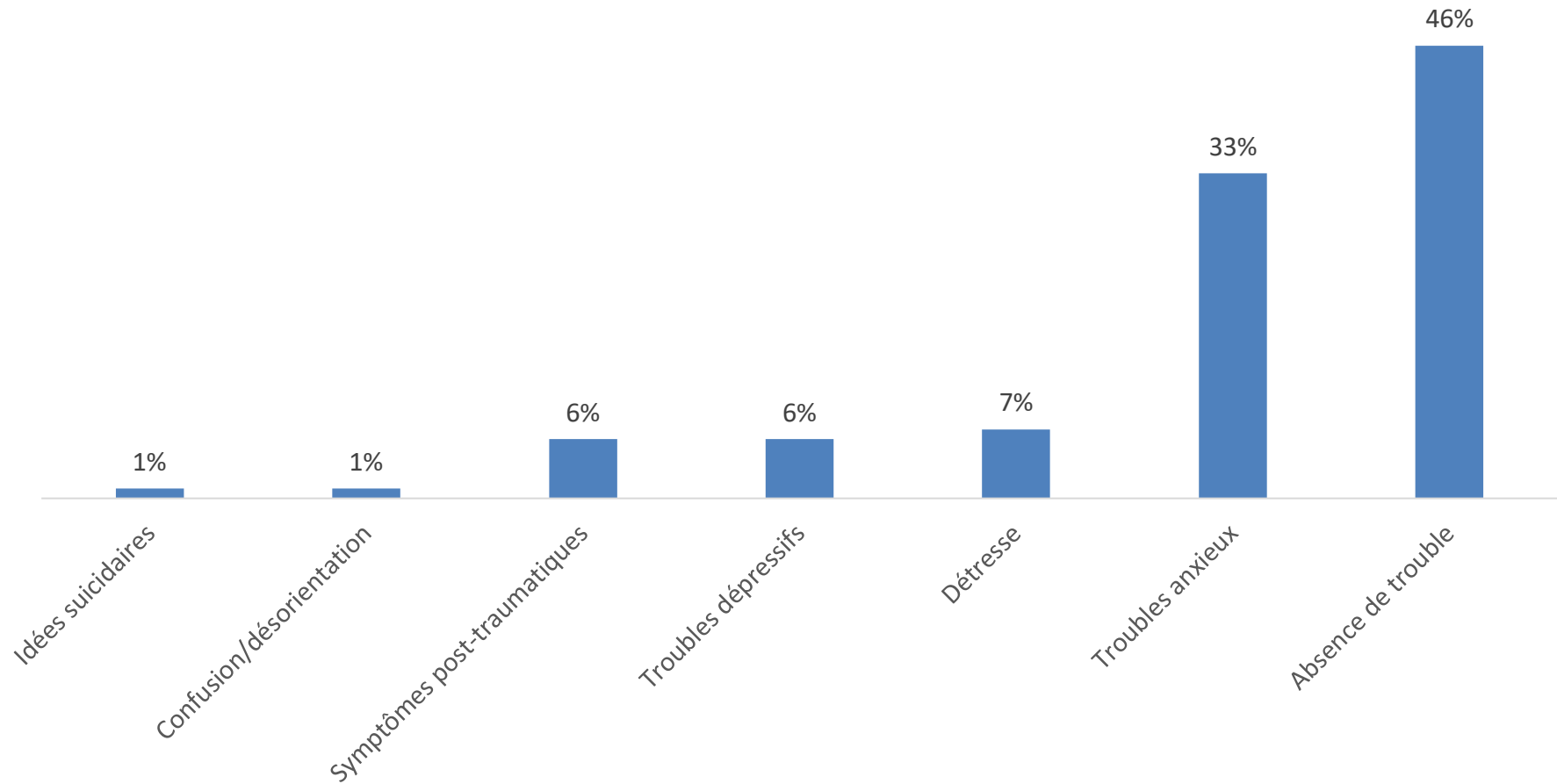
Répartition des problématiques professionnelles



Répartition des problématiques personnelles



Troubles psychologiques exprimés au cours des entretiens

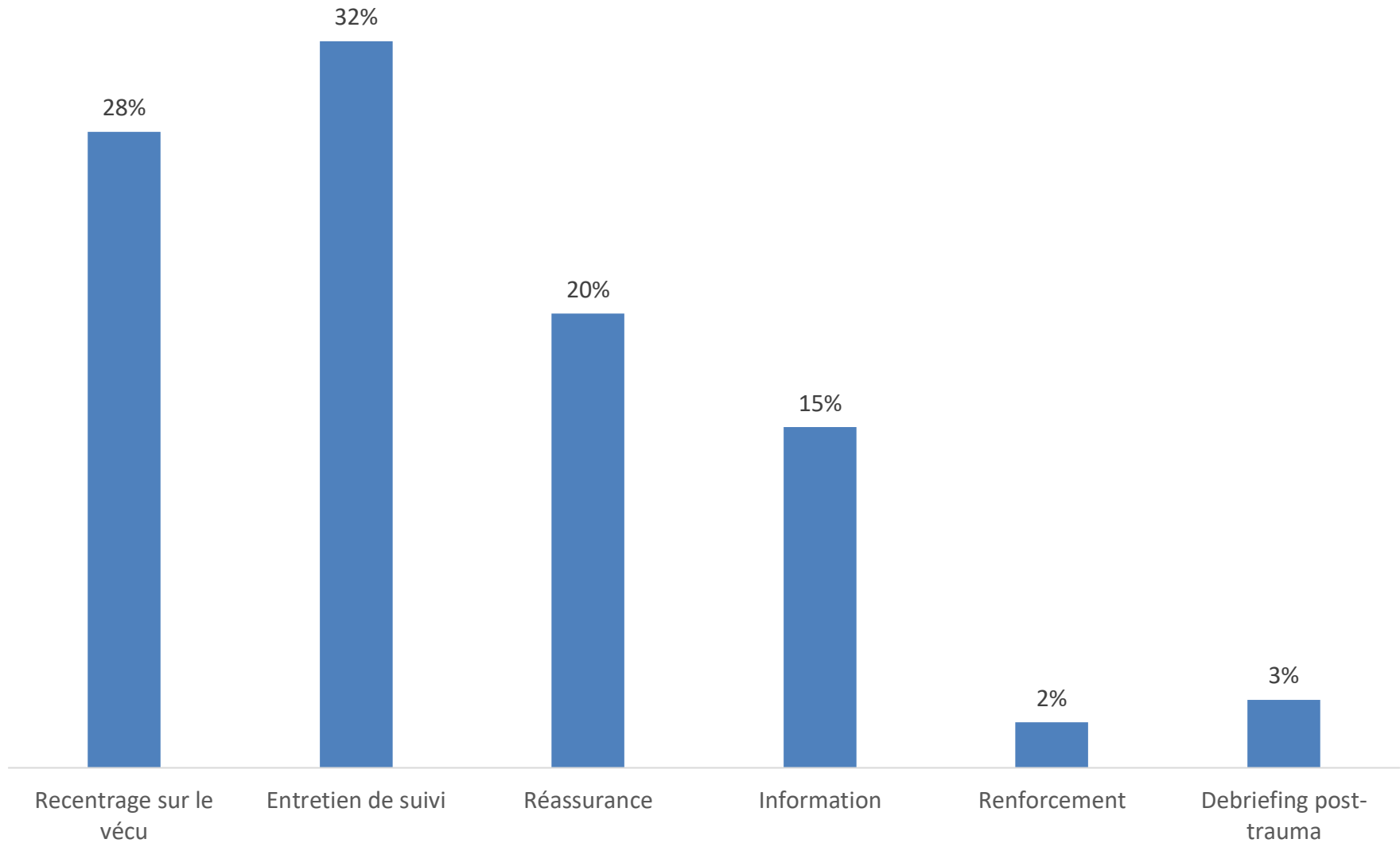


Un glossaire est mis à votre disposition à la fin de ce bilan.

Informations issues des entretiens menés.

Travail des psychologues cliniciens

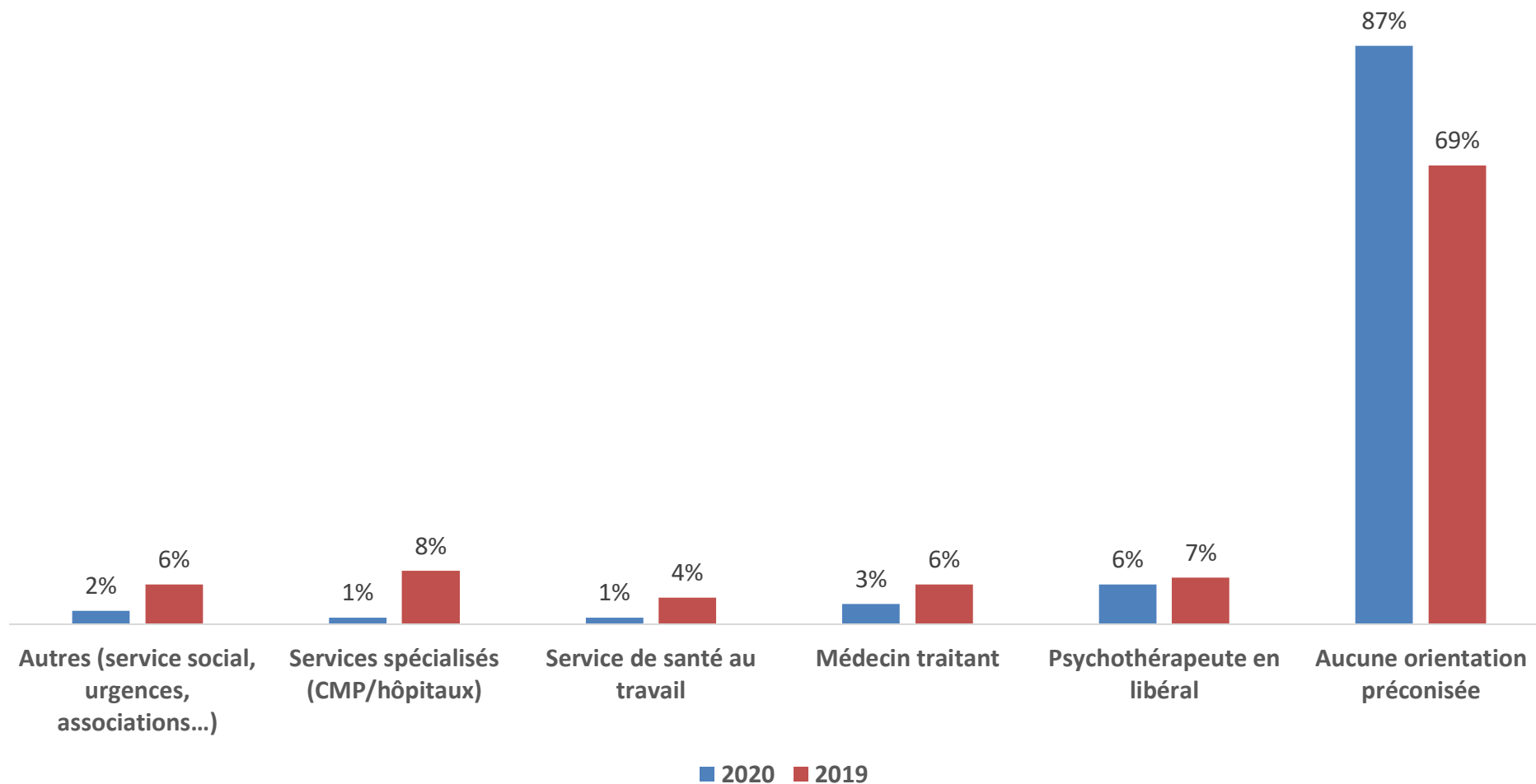
Psya



Un glossaire est mis à votre disposition à la fin de ce bilan.

Informations issues des entretiens menés.

Orientations préconisées en dehors des face à face via le réseau de psychologues PSYA

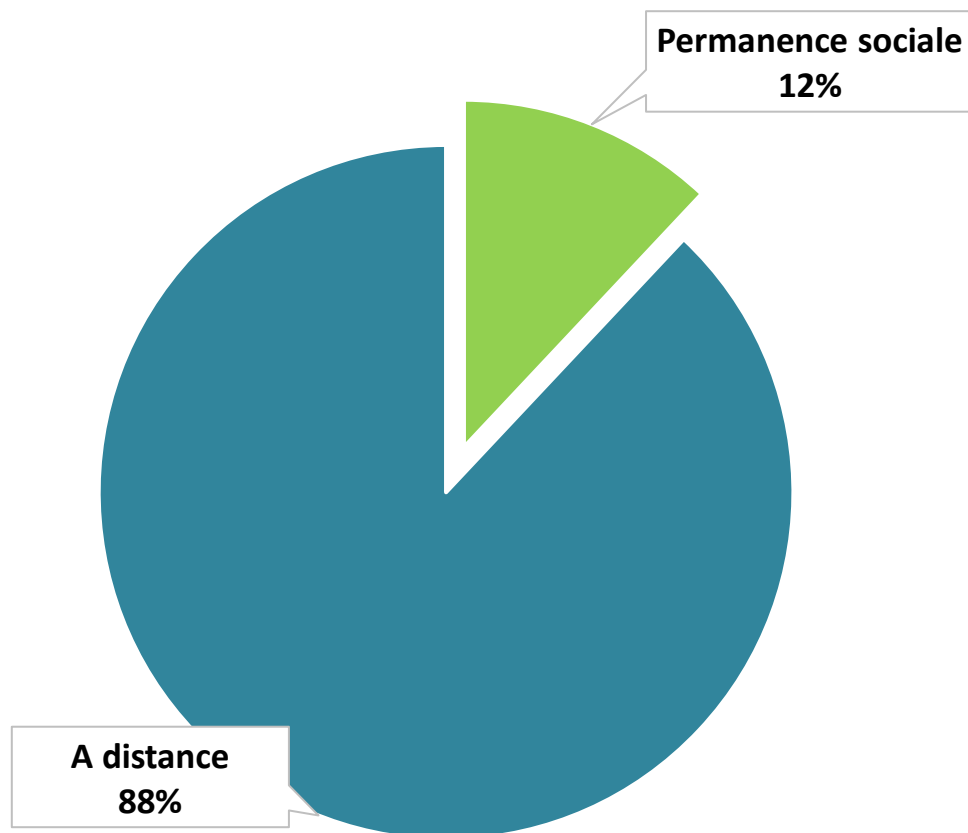




Accompagnement social



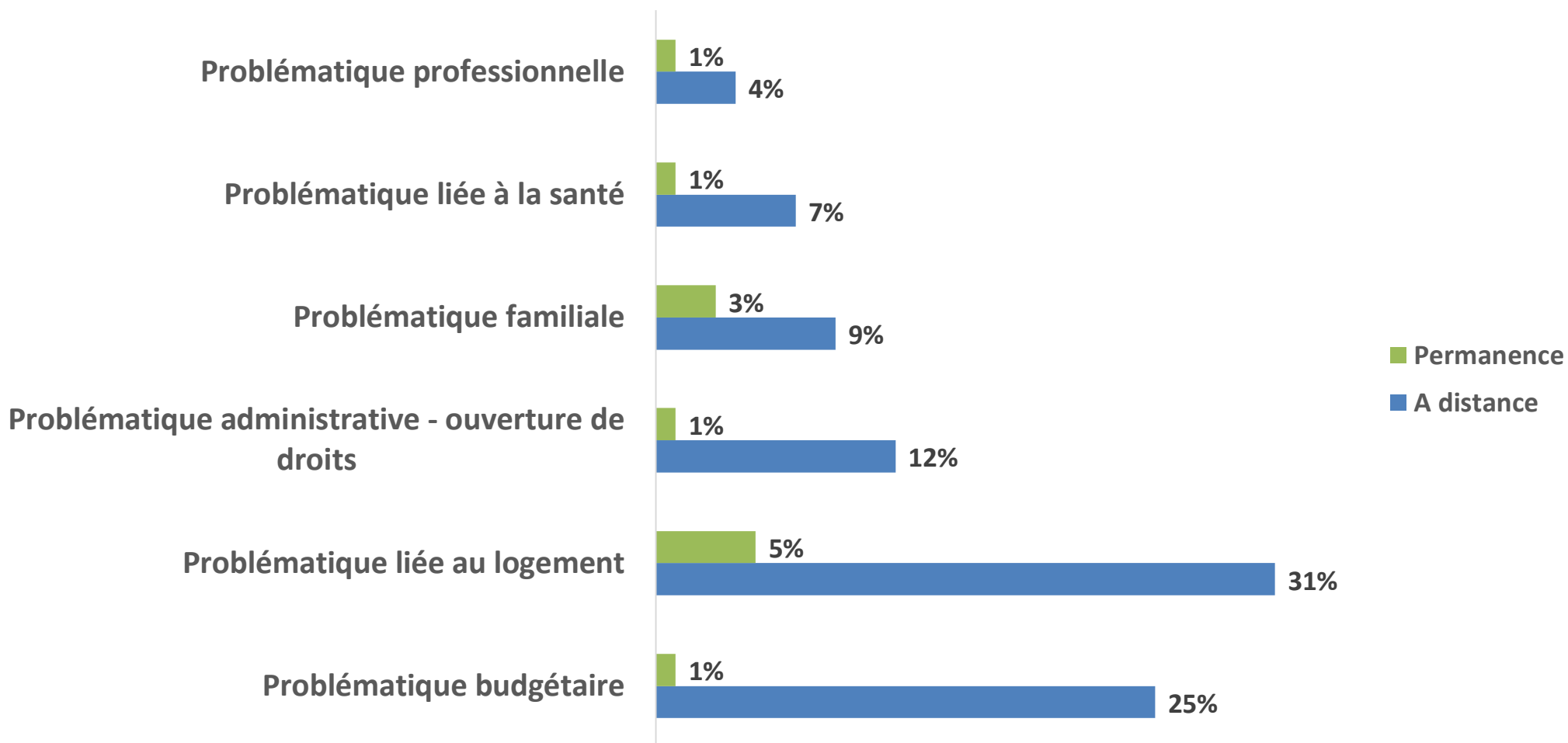
Type d'accompagnement social



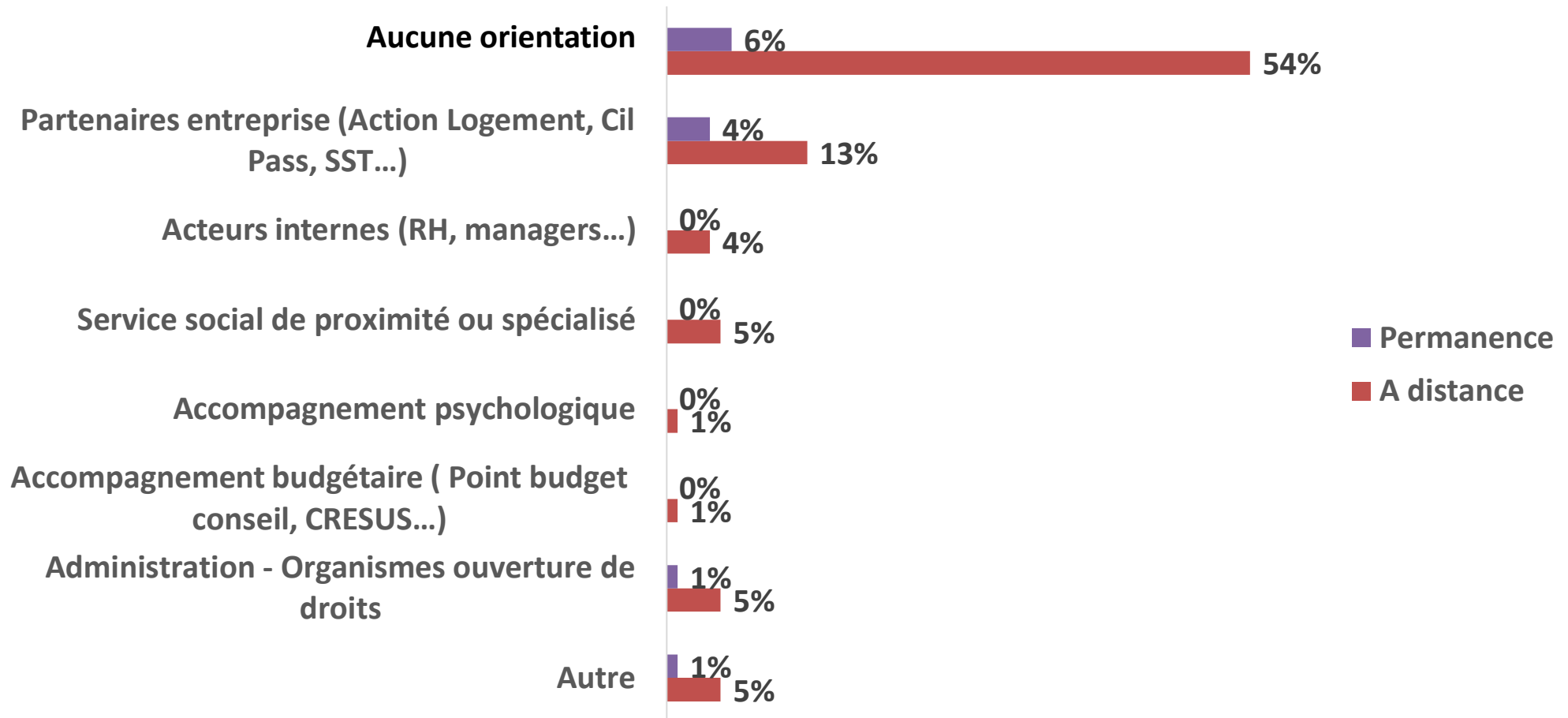
Sur la même période en **2019**, les données sont les suivantes : **68% à distance, 32% en permanence sociale.**



Problématiques accompagnées



Orientations préconisées et Travail de partenariat



Sur la même période en **2019**, aucune orientation n'a été préconisée pour **59% des salariés**.





Glossaire



Éléments de lecture sur l'état psychologique constaté :

*Bien que différenciés pour une meilleure lecture des données, les motifs de mal-être qu'ils soient personnels ou professionnels sont souvent imbriqués, l'un impactant l'autre et vice-versa. L'individu est à considérer dans son écosystème global. En réponse aux difficultés de vie, la majorité des personnes développe des **troubles de nature anxiodépressive** qui associent à la fois des symptômes d'anxiété et de dépression sans que l'un ne prédomine assez sur l'autre pour les séparer.*

Etat anxieux : présence d'un nombre important de symptômes tels que tension musculaire, activité permanente, fatigabilité, difficultés de concentration, perturbation du sommeil, ...

Etat dépressif : dysfonctionnements émotionnels (tristesse importante, ...) comportementaux (ralentissement psychomoteur) et cognitifs (difficultés à mémoriser, se concentrer, ...)

Hyper stress : les ressources de l'individu sont dépassées, débordées. La personne est en phase de résistance face aux contraintes de l'environnement et des événements. Les premiers signes sont somatiques (douleurs telles que céphalées, lombalgies, maux de ventre, perte de cheveux, fatigue physique, tensions musculaires, troubles de l'appétit et du sommeil, troubles du comportement comme l'augmentation des consommations de tabac, d'alcool, ...).

Détresse psychologique ou souffrance psychique : traduit un état de mal-être (pouvant être indépendant d'une pathologie ou d'un trouble mental). Présence de symptômes anxieux et dépressifs peu intenses liés à des situations éprouvantes et des difficultés existentielles.

Etat de stress post-traumatique : consécutif à un événement à potentiel traumatique. Il se caractérise par différents symptômes psycho-physiologiques (troubles du sommeil, de l'appétit, de la concentration, hypervigilance, reviviscences, flashbacks, irritabilité, ...). Ces réactions peuvent apparaître dans les jours qui suivent l'événement et persister dans le temps (de 5 jours à 1 mois selon l'intensité de l'événement).

Les facteurs de risques professionnels peuvent être catégoriser selon le découpage suivant :

Climat de travail : souvent « tendu » en lien avec la qualité de la relation avec les collègues, avec les supérieurs et/ou le soutien des collègues, des supérieurs.

Le climat de travail est aussi régulièrement lié au contexte organisationnel : justice organisationnelle, demandes contradictoires, efficacité du management, incertitude vis-à-vis de l'avenir, communication interne, gestion d'un changement (organisationnel, managérial, d'outils internes / logiciels informatiques, ...) ou lié à une restructuration globale d'entreprise (PSE, PDV).

Charge de travail : à rapprocher d'une charge quantitative, d'une charge mentale, d'une pression temporelle, de l'intérêt à l'égard des missions, du sens et de l'utilité du travail, de la pénibilité physique et environnementale, de contraintes d'adaptation.

Reconnaissance : des efforts, des résultats atteints, développement de compétences, perspectives d'évolution.

Conflit de valeur : renvoie à un état de mal-être ressenti par le travailleur lorsque ce qui lui est demandé de faire, vient en opposition avec ses normes professionnelles, sociales ou subjectives.

Rôle : clarté de la fonction professionnelle, prévisibilité des tâches/missions, adéquation entre les objectifs et les ressources, latitude décisionnelle, participation aux décisions.

Éléments de lecture sur le travail réalisé par les Psychologues cliniciens PSYA :

Information : sur le recours à la Psychologie et renseignement d'ordre psychologique sur certains symptômes éprouvés afin d'apporter des éléments de compréhension sur un état psychique, désamorcer une préoccupation, recevoir des conseils pour améliorer cet état.

Réassurance : travail de normalisation des émotions ressenties comme la colère, la tristesse, l'angoisse, ...

Recentrage sur le vécu : vise à favoriser l'acceptation d'une émotion au regard d'une situation-problème. Cette technique permet la mise à distance de l'évènement pour ramener dans l'ici et maintenant.

Renforcement : travail de valorisation de comportements adaptés tel que l'affirmation de soi.

Debriefing : démarche qui regroupe un ensemble de pratiques visant à traiter des personnes ayant subi et perçu un événement stressant ou potentiellement traumatique. Le débriefing s'effectue après un certain laps de temps. Il est à différencier des "interventions immédiates", qu'on appelle aussi defusing, qui se font sur place et tout de suite après l'évènement et qui s'apparentent plus à des interventions d'urgence.



Le cabinet Psya vous remercie de la confiance que vous lui accordez.



www.psy.fr

