

|                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Secrétariat général<br/>Service des ressources humaines<br/>Sous-direction du développement professionnel et<br/>des relations sociales<br/>Bureau de l'action sanitaire et sociale<br/>78, rue de Varenne<br/>75349 PARIS 07 SP<br/>0149554955</b> | <b>Note de service<br/><br/>SG/SRH/SDDPRS/2025-715<br/><br/>28/10/2025</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|

**Date de mise en application :** 05/08/2025

**Diffusion :** Tout public

**Cette instruction abroge :**

SG/SRH/SDDPRS/2021-85 du 04/02/2021 : Prestation de soutien psychologique assurée par l'IAPR (institut d'accompagnement psychologique et de ressources).

**Cette instruction ne modifie aucune instruction.**

**Nombre d'annexes :** 1

**Objet :** Prestation de soutien psychologique assurée par Qualisocial.

| <b>Destinataires d'exécution</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mesdames et Messieurs les directeurs et responsables de mission des affaires générales d'administration centrale<br>Mesdames et Messieurs les directeurs, chefs de services, secrétaires généraux des DRAAF<br>Mesdames et Messieurs les directeurs, secrétaires généraux des établissements publics d'enseignement agricole (technique et supérieur)<br>Mesdames et Messieurs les responsables de secrétariats généraux communs (SGC)<br>Mesdames et Messieurs les ingénieurs généraux d'appui aux personnes et aux structures<br>Mesdames et Messieurs les inspecteurs santé sécurité au travail<br>Mesdames et Messieurs les inspecteurs de l'enseignement agricole<br>Mesdames et Messieurs les assistants de service social du personnel<br>Mesdames et Messieurs les médecins du travail |

|                                                      |
|------------------------------------------------------|
| <b>Destinataires d'information</b>                   |
| Mesdames et Messieurs les représentants du personnel |

**Résumé :** Le service des ressources humaines du ministère de l'agriculture, de l'agro-alimentaire et de la souveraineté alimentaire (MAASA) modifie et complète son dispositif ministériel externalisé de soutien et d'accompagnement psychologique. Ce dispositif s'articule autour d'un réseau de psychologues du travail et cliniciens mobilisables dans l'ensemble du territoire français métropolitain ainsi que dans les départements d'outre-mer (DOM).

Le ministère propose, depuis 2007, un soutien psychologique pour ses agents qui ont été victimes d'agression, d'incivilité ou ont été éprouvés par un événement grave dans l'exercice de leurs fonctions. Depuis décembre 2016, le soutien est également proposé pour les situations de souffrance psychologique dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux (RPS) ainsi que pour le conseil à l'encadrement et aux acteurs de la prévention confrontés à des difficultés liées à leur exercice professionnel (conflit, tension d'équipes...).

**Depuis juillet 2025**, l'ensemble de ces prestations, qui a été rénové pour mieux répondre aux besoins, est externalisé auprès de **Qualisocial** qui dispose d'un réseau de psychologues du travail et de cliniciens mobilisables sur l'ensemble du territoire français métropolitain ainsi que dans les départements d'outre-mer (DOM).

Ces prestations s'adressent à l'ensemble des agents employés par le ministère en charge de l'agriculture (administration centrale, DRAAF/DRIAAF/DAAF). Les agents en direction départementales interministérielles, DDETSPP (DDPP) et DDT(M), rémunérés sur les programmes du MAASA (215 et 206) sont donc concernés. A titre dérogatoire, en raison de leur positionnement transverse, les directeurs et les directeurs adjoints des DDI sont également bénéficiaires, notamment de la prestation n°3, même s'ils ne sont pas rémunérés par le MAASA.

Les personnels des établissements d'enseignement agricole supérieur et technique sont également concernés à l'exception des agents rémunérés sur le budget des établissements. Néanmoins, ces derniers bénéficient de l'accès au numéro vert mis en place dans le cadre de la prestation n°2.

#### LES PRESTATIONS PROPOSÉES

- **Prestation n° 1 : Consultation en face à face, par visio ou par téléphone d'un psychologue clinicien ou psychologue du travail pour les agents en souffrance psychique**

Cette prestation est à destination de tout agent en situation de souffrance psychique dans la mesure où cette souffrance a une incidence sur le travail. Ce dispositif n'est pas adapté aux agents ayant déjà un suivi psychologique ou psychiatrique en cours.

Les agents ont accès à cette prestation via les assistants de service social (ASS)<sup>1</sup> ou les médecins de travail ainsi que par la cellule de signalement des actes de violences, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel et d'agissements sexistes du ministère chargé de l'agriculture, qui disposent des modalités permettant de l'activer. **Les agents ne doivent en aucun cas contacter directement le prestataire Qualisocial dans le cadre de cette prestation.**

Le psychologue, qui reçoit la demande d'orientation, évalue la demande, puis contacte l'agent pour proposer une date d'entretien si besoin. Des consultations en face à face sont proposées dans un cabinet de psychologue (au sein du réseau Qualisocial) situé à proximité de son lieu de travail ou de son domicile (choix donné à l'agent).

Ces consultations seront prioritairement proposées en face à face mais elles peuvent exceptionnellement être effectuées par téléphone à la demande expresse de l'agent.

L'organisation et les coûts de ces déplacements sont à la charge de l'agent.

Les consultations sont limitées au maximum à **3 séances d'une durée de ¾ d'heure chacune**. L'agent peut bénéficier de cette prestation une fois dans sa carrière.

La confidentialité de l'activation du dispositif est assurée par le secret professionnel auquel

---

<sup>1</sup> Les ASS qui ne sont pas rémunérés par le MASA mais qui couvrent des agents du MASA disposent également des modalités de contact du prestataire, au bénéfice des seuls agents rémunérés par le MASA.

sont astreints les ASS et les médecins du travail, ainsi que par le respect de l'anonymat du signalant et de confidentialité des échanges par l'équipe multidisciplinaire de professionnels spécialisés de la cellule de signalement des actes de violences, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel et d'agissements sexistes.

- **Prestation n° 2 : Intervention dans une structure liée à un évènement grave et/ou traumatisant ou situation de fortes de tension au sein d'un collectif de travail**

Le directeur de la structure confrontée à un événement grave (agressions, incivilités, violences, homicide, blessures involontaires tels qu'un accident de la circulation ou accident de travail, harcèlement, suicide, décès naturel), concernant plusieurs agents du collectif de travail, se met en lien avec les acteurs de prévention locaux (médecin du travail, assistant de prévention, inspecteur santé et sécurité au travail et assistant de service social ...). Pour activer la prestation, le directeur de la structure contacte le numéro de téléphone dédié **0 805 381 794, accessible 7j/7, 24h/24.**

Le prestataire évalue avec le directeur la nécessité ou non d'une intervention sur site et les actions à mettre en place (entretiens individuels pour les agents victimes et/ou traumatisés, intervention sur le collectif de travail, numéro vert à disposition des victimes).

Ces actions peuvent être mise en œuvre, sans la validation préalable du BASS, dans la limite d'une journée. Au-delà, une validation du BASS est requise et nécessite la communication du projet d'intervention par le directeur de la structure (notamment les modalités d'intervention – en présentiel ou numéro d'appel, intervention au sein du collectif et le nombre de jours d'intervention) **via la boîte mail dédiée : [soutienpsy.bass.sg@agriculture.gouv.fr](mailto:soutienpsy.bass.sg@agriculture.gouv.fr)**

Les entretiens individuels conduits par un psychologue diplômé (en face à face ou par téléphone) pour les agents victimes et/ou traumatisés sont limitées à **5 séances, d'une durée de ¾heure.**

- **Prestation n° 3 : Assistance et conseils par téléphone pour les managers et les acteurs de l'accompagnement (IGAPS, assistants de service social, inspecteurs de l'enseignement agricole – IEA, ...) et de la prévention (médecins de prévention)**

Cette prestation est assurée par des psychologues qui apportent, par téléphone, écoute et conseil aux managers, IGAPS, médecins du travail, ASS, ISST, IEA et médiateurs de l'enseignement agricole technique et supérieur confrontés à des difficultés liées à leur exercice professionnel (conflit, tension d'équipes...). Les assistances téléphoniques sont limitées à **3 séances d'une durée de ¾ d'heure par personne et par événement.**

Le dispositif est anonyme et confidentiel avec un numéro de téléphone dédié **0 805 385 006, accessible 7j/7, 24h/24.**

- **Prestation n° 4 : Appui et accompagnement des managers et des acteurs de l'accompagnement et de la prévention à l'analyse de situations crises et/ou conflits au sein d'un collectif de travail**

Elle permet d'apporter un appui à l'analyse et à la formalisation des difficultés rencontrées au sein d'un collectif de travail (notamment les facteurs déterminants), des éventuels besoins d'accompagnement et des pistes de solution à mobiliser pour surmonter les difficultés.

Pour les structures de l'enseignement agricole, le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur doit être saisi en première intention pour les situations de conflit au sein d'un collectif de travail.

L'activation de cette prestation sera obligatoirement précédée d'une réunion intra-institutionnelle à l'initiative de la direction de la structure concernée en lien étroit avec l'IGAPS, voire de l'autorité académique s'agissant des structures de l'enseignement agricole technique, et associent les acteurs de la prévention et de l'accompagnement (ISST, ASS et médecin du travail) dont les expertises croisées permettront dans un premier temps de recenser et de décrire les difficultés constatées. Les membres de la réunion intra-institutionnelle vérifieront en amont de la réunion que le pôle d'accompagnement du management et des services ou la médiation de l'enseignement agricole (s'agissant d'un sujet dans une structure de l'enseignement agricole) n'ont pas été saisi du sujet par un autre vecteur. Lorsque c'est le cas, ils seront associés à la réunion intra-institutionnelle.

Le compte-rendu de cette réunion, joint à la demande, permettra de compléter la fiche de saisine du BASS aux fins d'analyser l'opportunité de recourir ou non à cette prestation.

C'est le responsable de la structure qui formalise la demande d'intervention, après la réunion intra-institutionnelle, en complétant la fiche figurant en annexe 1 et qui l'adresse par courriel sur la boîte mail dédiée [soutienpsy.bass.sg@agriculture.gouv.fr](mailto:soutienpsy.bass.sg@agriculture.gouv.fr)

En cas de validation de l'intervention, la structure se met en relation avec le prestataire pour la mise en œuvre de la prestation.

Elle débute par une réunion de lancement avec les acteurs institutionnels (équipe de direction, IGAPS, ASS, ISST, médecin du travail...) pour préciser le cadre d'intervention, le calendrier de l'intervention et le livrable attendu.

Elle comprend une phase de recueil de données et d'informations ainsi qu'une phase d'entretiens individuels et/ou collectifs avec les acteurs de l'accompagnement et de la prévention, voire le cas échéant avec les agents du service en question. Ces deux phases ont pour objet d'appréhender le contexte, le fonctionnement, l'historique du service ainsi que les facteurs pouvant être source de tensions.

L'intervention donne lieu à la production d'un livrable. Une restitution de ce livrable sera faite par le prestataire devant l'équipe de direction de la structure et les acteurs institutionnels impliqués (présents lors de la réunion de lancement).

Une copie de ce document sera adressée au BASS qui pourra le partager avec les acteurs institutionnels utiles pour la mobilisation le cas échéant des dispositifs permettant de lever les difficultés.

Compte tenu de la nouveauté de cette prestation, ses modalités de mobilisation sont susceptibles d'être ajustées, dans le respect du cadre prévu dans l'appel d'offres, pour tenir compte des retours d'expérience des services l'ayant mobilisée et des orientations découlant du chantier « Accompagnement ».

Le BASS se tient à votre disposition pour répondre à vos questions sur ce dispositif, que vous pouvez adresser à [soutienpsy.bass.sg@agriculture.gouv.fr](mailto:soutienpsy.bass.sg@agriculture.gouv.fr)

La cheffe du service des ressources humaines

Flora CLAQUIN

**Annexe 1 :**

**Fiche de demande d'intervention pour appui et accompagnement des structures – difficultés/situation de crises et/ou conflits au sein d'un collectif de travail**

à adresser à : [soutienpsy.bass.sg@agriculture.gouv.fr](mailto:soutienpsy.bass.sg@agriculture.gouv.fr)

|                                                                                                                                  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Date de la réunion intra-institutionnelle</b>                                                                                 |  |
| <b>Structure<br/>(nom, adresse, téléphone)</b>                                                                                   |  |
| <b>Service concerné<br/>Nombre d'agents</b>                                                                                      |  |
| <b>Contexte-problématique à l'origine de la demande</b>                                                                          |  |
| <b>Diagnostic partagé de la réunion intra-institutionnelle</b>                                                                   |  |
| <b>Actions conduites à ce jour<br/>(acteurs de prévention internes, autres prestataires...)<br/><br/>Difficultés rencontrées</b> |  |
| <b>Acteurs de prévention et de l'accompagnement associés à l'intervention</b>                                                    |  |
| <b>Actions attendues et objectifs à atteindre</b>                                                                                |  |

|                                                                                                                          |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                          |  |
| <b>Avis et visa de l'IGAPS qui suit la structure</b>                                                                     |  |
| <b>Personnes à contacter pour l'organisation de l'intervention (nom, courriel et numéro de téléphone fixe/ portable)</b> |  |

Date

Signature