Information

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE
L'ALIMENTATION

Secrétariat général **Service des ressources humaines** **Sous-direction du développement professionnel et des relations sociales** **Bureau de l'action sanitaire et sociale** **78, rue de Varenne** **75349 PARIS 07 SP** **0149554955**	**Note de service** **SG/SRH/SDDPRS/2021-85** **03/02/2021**

Date de mise en application : 03/02/2021
Diffusion : Tout public

Cette instruction abroge :
SG/SRH/SDDPRS/N2007-1268 du 03/12/2007 : Mise en place d'un dispositif de soutien psychologique en faveur des agents du ministère de l'agriculture et de la pêche victimes d'une agression, d'une incivilité ou d'un événement traumatisant dans l'exercice de leurs fonctions.
SG/SRH/SDDPRS/2019-15 du 09/01/2020 : 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 l'IAPR (institut d'accompagnement psychologique et de ressources).

Destinataires d'exécution
Directeurs et chefs de mission affaires générales et ressources humaines d'administration centrale Directeurs, chefs de services, secrétaires généraux des DRAAF Directeurs, chefs de services, secrétaires généraux des services déconcentrés Directeurs, secrétaires généraux des établissements publics d'enseignement agricole (technique et supérieur) Secrétariats généraux communs (SGC) Ingénieurs généraux d'appui aux personnes et aux structures

Inspecteurs santé sécurité au travail
Inspecteurs de l'enseignement agricole
Assistants de service sociale du personnel
Médecins du travail

Résumé : Le service des ressources humaines du ministère de l'agriculture et de l'alimentation (MAA) 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 avril 2020, pour répondre aux situations d'angoisse et de stress générées par l'épidémie de COVID-19, une assistance téléphonique (numéro vert) a été mise en place pour tous les agents du ministère dans le cadre d'une prestation exceptionnelle temporaire de soutien psychologique.

L'ensemble de ces prestations est externalisé auprès de l'institut d'accompagnement psychologique et de ressources (IAPR) 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 de l'agriculture et de l'alimentation (administration centrale, DRAAF/DAAF). Les agents en direction départementales interministérielles, DdecPP et DDT(M), rémunérés sur les programmes du MAA (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°2, même s'ils ne sont pas rémunérés par le MAA. Les personnels des établissements d'enseignement agricole supérieur et technique sont 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 pandémie.

LES PRESTATIONS PROPOSÉES

- **Prestation n° 1 : Consultation d'un psychologue clinicien en face à face 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 psycho-psychiatrique en cours.
Les agents ont accès à cette prestation via les assistants de service social (ASS)[1] ou les médecins de travail, qui disposent du numéro de téléphone permettant de l'activer. **Les agents ne doivent en aucun cas contacter directement l'IAPR dans le cadre de cette prestation.**

Le psychologue clinicien qui reçoit l'appel évalue la demande avec l'appelant puis contacte l'agent pour un 1er entretien téléphonique et, lui propose à l'issue, si besoin, des consultations en face à face dans un cabinet de psychologue (au sein du réseau IAPR) situé à proximité de son lieu de travail ou de son domicile (choix donné à l'agent). Le psychologue devra obligatoirement faire un retour à l'appelant sur les conditions de prise en charge.

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 sont astreints les ASS et les médecins du travail.

1 *Les ASS qui ne sont pas rémunérés par le MAA mais qui couvrent des agents du MAA disposent également du numéro dédié, au bénéfice des seuls agents rémunérés par le MAA.*

- **Prestation n° 2 : Assistance par téléphone pour les managers, ingénieurs généraux d'appui aux personnes et aux structures (IGAPS), médecins du travail, inspecteurs santé et sécurité au travail (ISST), assistants de service social (ASS) et inspecteurs de l'enseignement agricole (IEA).**

Cette prestation est assurée par des psychologues qui apportent, par téléphone, écoute et conseil aux managers, IGAPS, médecins du travail, ASS, ISST et IEA confrontés à des difficultés liées à leur exercice professionnel (conflit, tension d'équipes…). Les assistances téléphoniques sont limitées à 4 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 **08 00 10 30 32**, accessible 7j/7, 24h/24.

- **Prestation complémentaire à la prestation n° 2 : Intervention d'un psychologue du travail au sein d'un service lorsque les difficultés exposées lors des entretiens téléphoniques le justifient**

L'assistance par téléphone aux managers et aux acteurs de prévention peut être complétée par une intervention d'une équipe pluridisciplinaire au sein de la structure concernée.

C'est le directeur de la structure qui formalise la demande d'intervention à l'aide d'une fiche type (figurant en annexe 1) et qui l'adresse par mail au psychologue en charge du dossier et auprès du BASS, via sa boite mail dédiée soutienpsy.bass.sg@agriculture.gouv.fr.

L'intervention se déroule en en 3 phases.

-**Première phase : prestation de pré-diagnostic d'une 1/2 journée ou d'une journée ne nécessitant pas de validation préalable du BASS**

Cette première intervention consiste pour le prestataire, en collaboration avec le directeur de la structure, à tenir une réunion de pré-diagnostic afin d'évaluer le contexte et de privilégier le travail collaboratif avec les acteurs de prévention concernés. Les participants à cette réunion, animée par le prestataire, sont a minima le directeur ou directeur adjoint de la structure, l'IGAPS, l'ISST, l'assistant de service social et le médecin du travail. En s'appuyant sur une démarche réflexive et constructive, l'objectif de la réunion est d'analyser la situation professionnelle afin d'identifier des pistes de solutions et des modalités d'interventions à mettre en œuvre.

Cette réunion peut conclure à :

-un traitement par les acteurs et les dispositifs internes du ministère (acteurs de prévention, pôle coaching et médiation, appel à projets de modernisation et de réforme, formations ministérielles) qui ne nécessite pas d'intervention supplémentaire du prestataire,

-à une intervention du prestataire complémentaire et concertée avec celle menée en interne,

- à la seule intervention du prestataire.

- Deuxième phase : intervention du prestataire sur site dans la limite de six 1/2 journées (ou 3 jours) conditionnée à la décision du BASS

Le prestataire transmet au directeur de la structure son projet d'intervention détaillé pour validation, ainsi qu'au BASS pour information préalable.

Le directeur, après validation du projet, demande l'accord du BASS pour la réalisation de l'action, via la boite mail dédiée.

- Troisième phase : le BASS donne son accord et l'intervention peut être programmée.

- **Prestation n° 3 : Intervention liée à un événement grave et/ou traumatisant**

Le directeur de la structure confrontée à un événement grave (agressions, incivilités, violences, homicide, blessures involontaires tels que accident de la circulation, accident de travail, harcèlement, suicide, décès naturel), se met en lien avec les acteurs de prévention locaux et peut contacter le numéro de téléphone dédié **08 05 03 99 89**, 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 via la boite mail dédiée : soutienpsy.bass.sg@agriculture.gouv.fr.**

- **Prestation n° 4 : Assistance par téléphone pour les agents du MAA dans le cadre d'une prestation exceptionnelle temporaire de soutien psychologique liée à une pandémie**

Le MAA met en place, pour l'ensemble de ses agents et pendant la durée de la pandémie, une cellule de soutien psychologique accessible via un numéro vert **08 00 10 30 32** disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les appels sont gratuits pour les agents à partir de leur ligne fixe ou de leur portable, et anonymes. L'appelant n'est pas redirigé, l'entretien a lieu immédiatement, conduit par le psychologue qui a réceptionné l'appel.

Après évaluation, à l'issue du 1er entretien, et en fonction des difficultés évoquées, le psychologue peut proposer d'autres entretiens téléphoniques.

Ces entretiens sont limitées à 3 **séances téléphoniques**, d'une durée de **¾ heure**, par appelant.

Ce dispositif est ouvert à l'ensemble des agents durant la durée de la pandémie

Le bureau d'action sanitaire et social se tient à votre disposition pour répondre à vos

questions sur ce dispositif, que vous pouvez adresser à soutienpsy.bass.sg@agriculture.gouv.fr.

Le chef du service des ressources humaines

Xavier Maire

Annexe 1 :

Fiche de demande d'intervention sur site

à adresser à :

soutienpsy.bass.sg@agriculture.gouv.fr et au psychologue IAPR en charge du dossier

Date	
Structure (nom, adresse, tél)	
Service concerné Nombre d'agents	
Contexte-problématique à l'origine de la demande	
Actions conduites à ce jour (acteurs de prévention interne, autres prestataires…) **Difficultés rencontrées**	
Acteurs de prévention à associer à l'intervention	
Actions attendues et objectifs à atteindre	
Personnes à contacter pour l'organisation de l'intervention (noms, tél. portables)	

Date

Signature