

Rapport d'activité du dispositif d'écoute et d'accompagnement psychologique

Du 08-05-2023 au 12-05-2023

qualisocial

Synthèse de l'activité

Utilisation du dispositif

17 Utilisateurs nous ont contacté

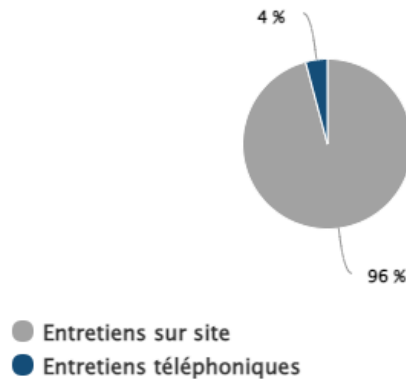
24 Contacts ont été réalisés dont :

- 24 Entretien(s) psychologique(s)

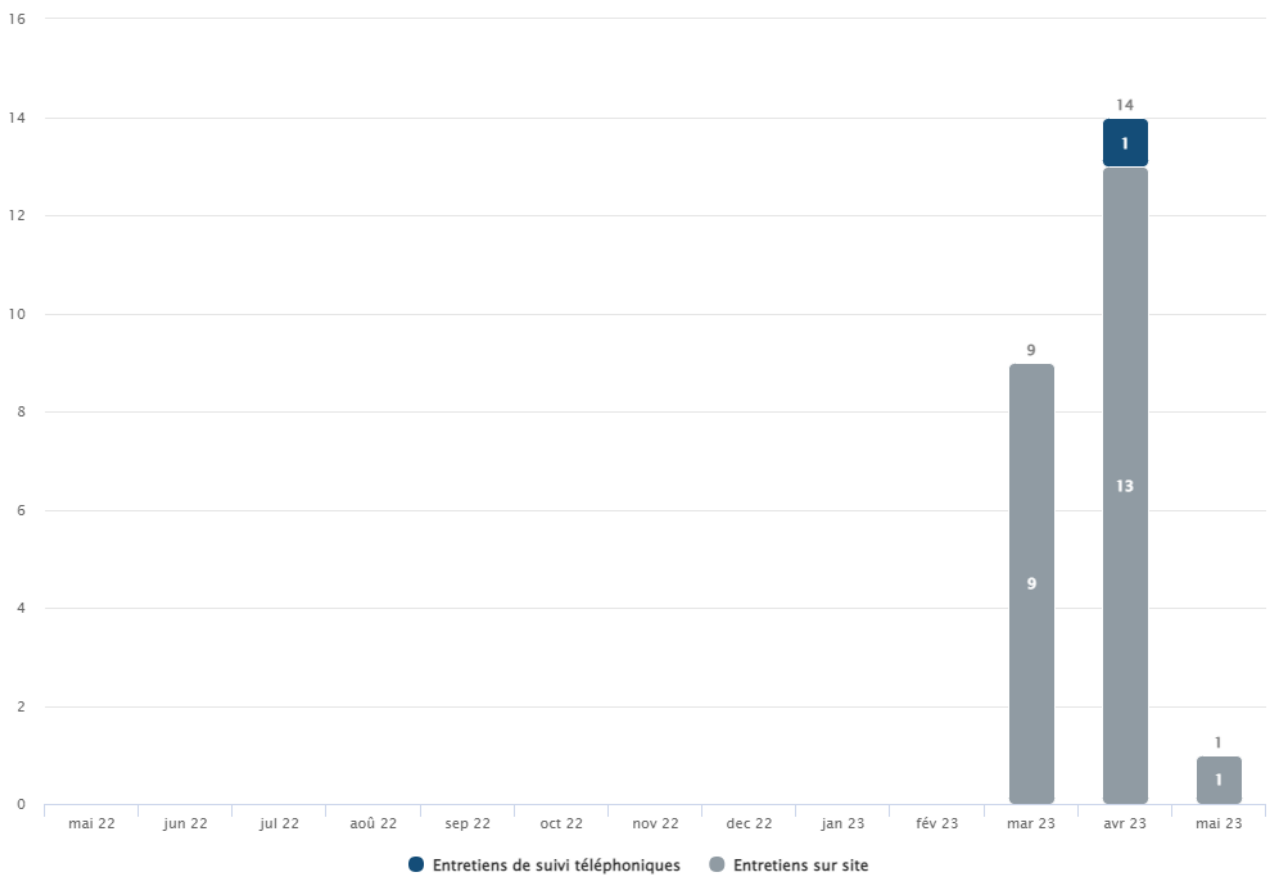
- 0 Entretien(s) d'orientation

Soit 1.4 Entretiens par utilisateur

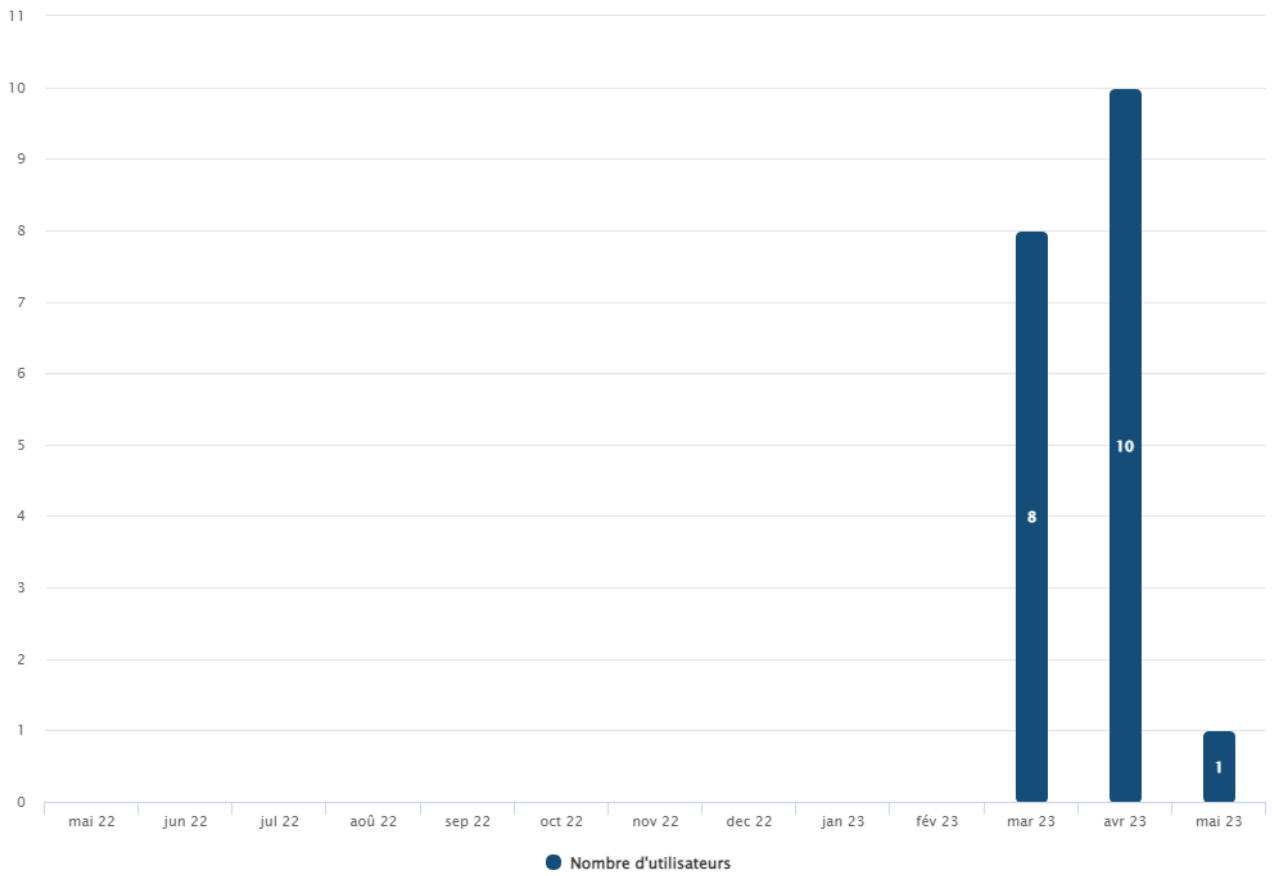
Types de demandes utilisateurs



Volumétrie mensuelle des contacts

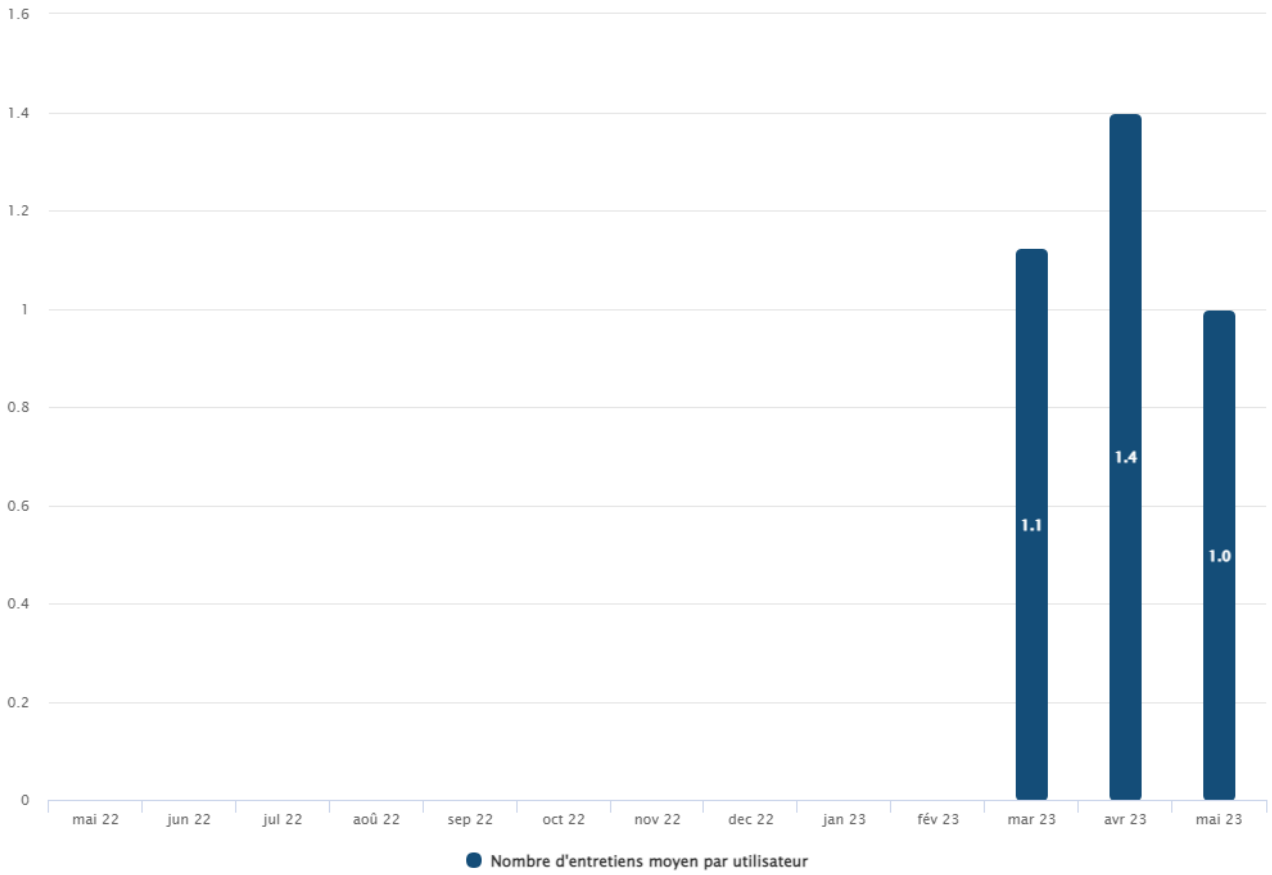


Volumétrie mensuelle des utilisateurs



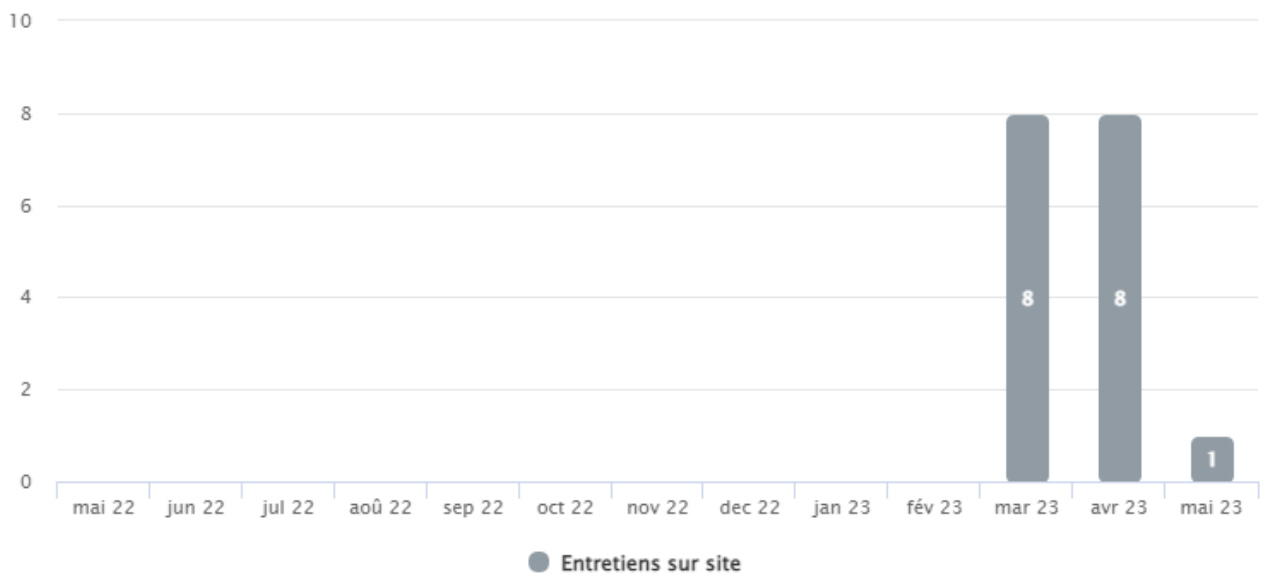
Volumétrie mensuelle du nombre d'entretiens moyen par utilisateur

**ces chiffres ne prennent ni en compte les entretiens d'orientation ni les utilisateurs ayant uniquement eu des entretiens d'orientation*

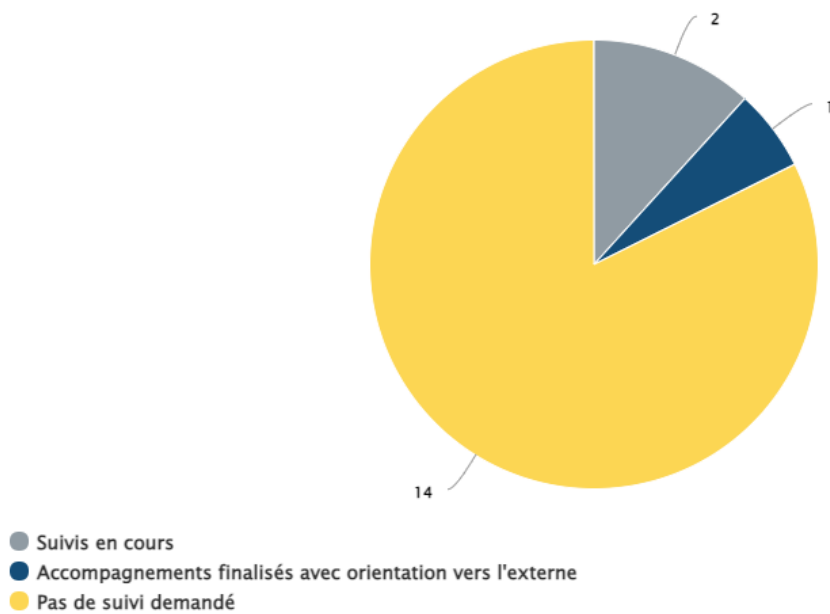


Nouveaux utilisateurs par canal de contact

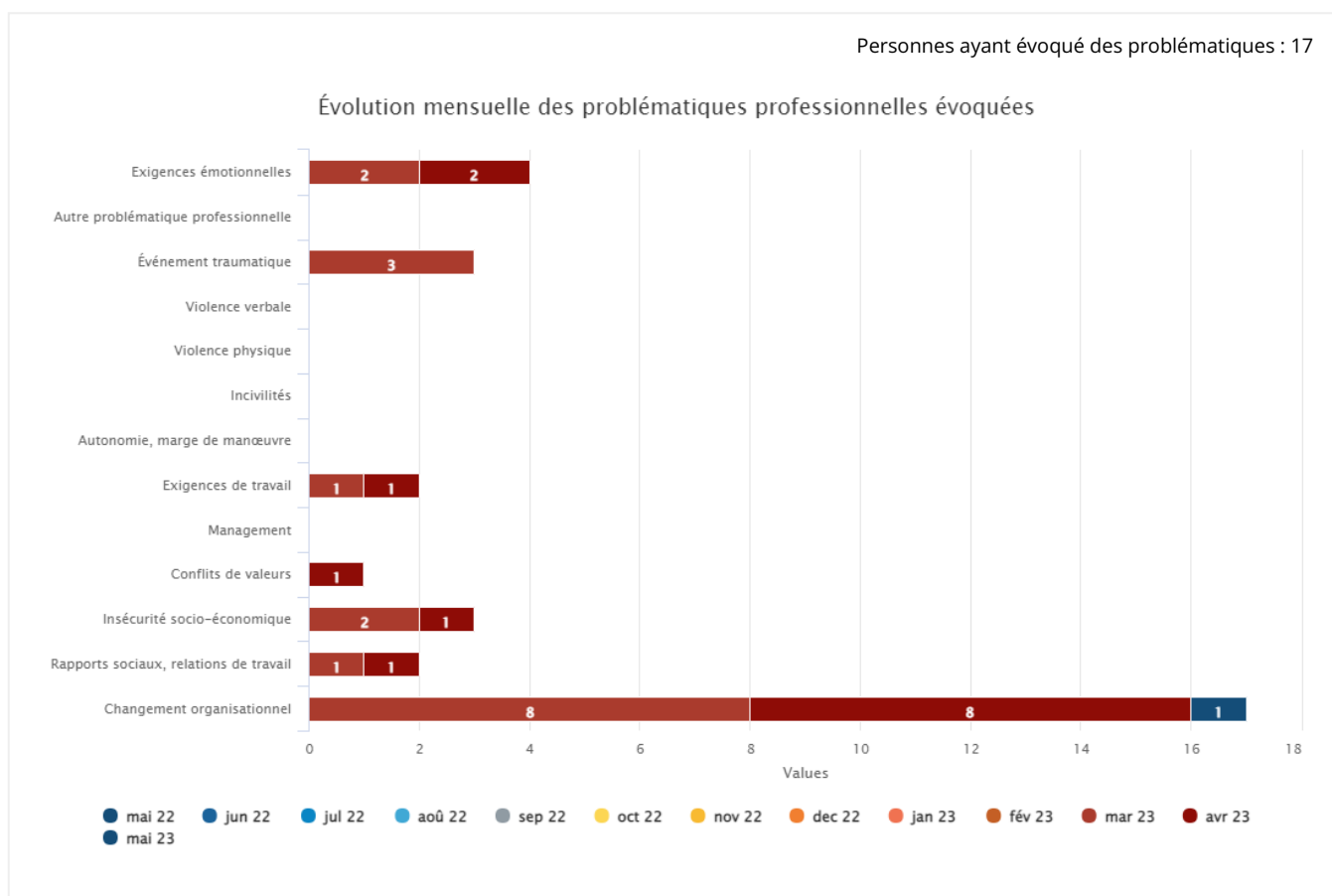
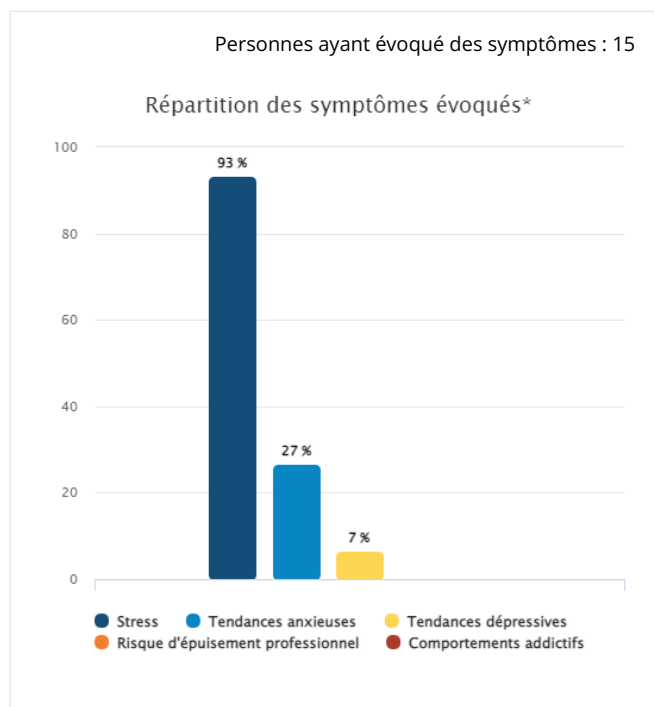
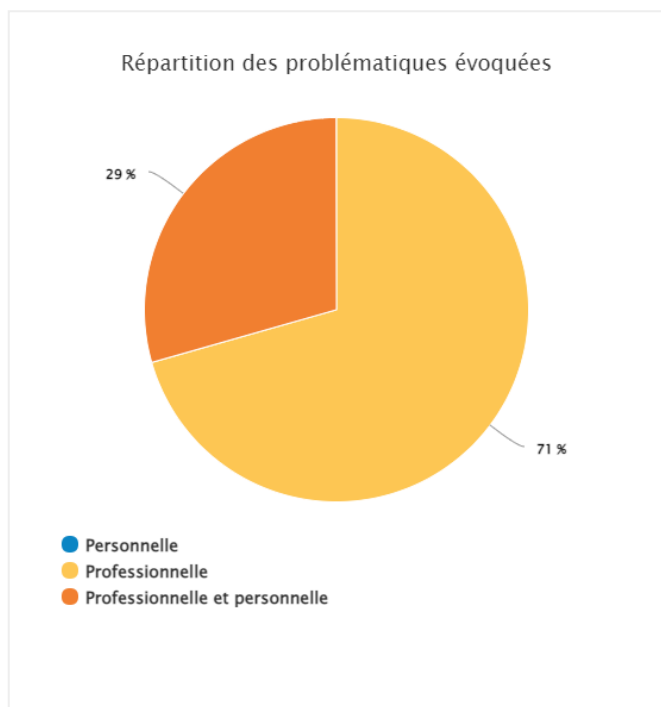
2022



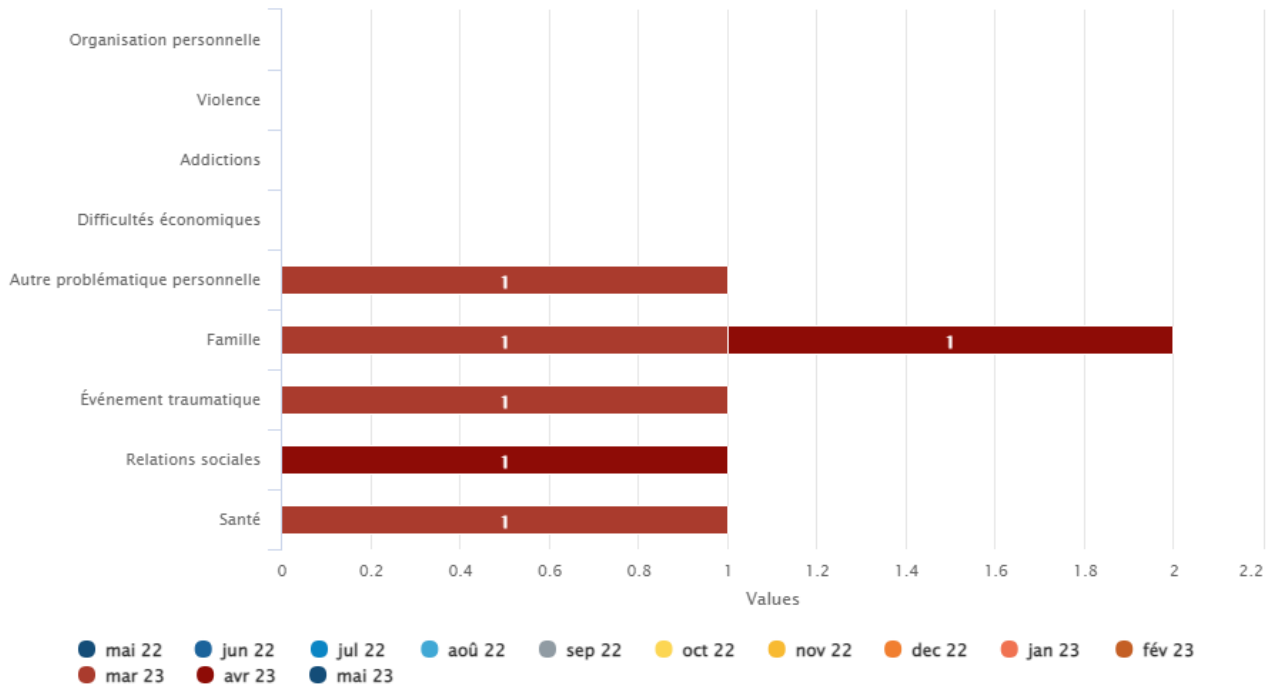
État des suivis



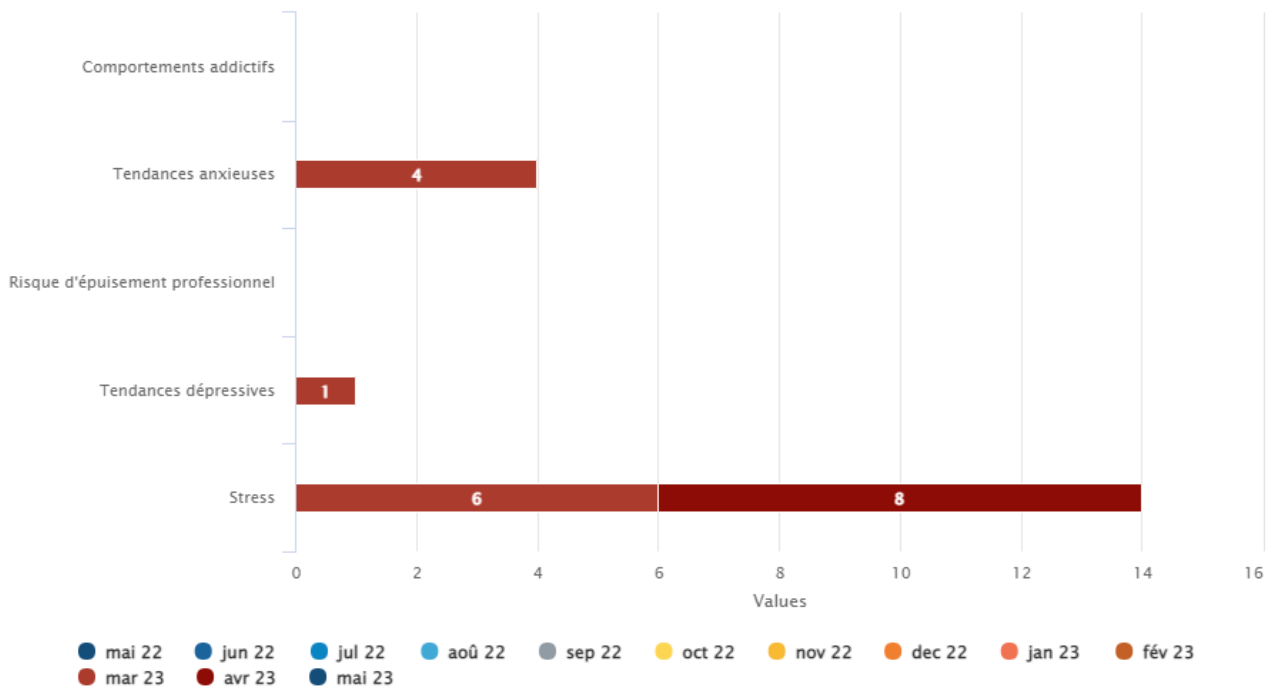
Répartition et évolution mensuelle des problématiques et des symptômes évoqués



Évolution mensuelle des problématiques personnelles évoquées



Évolution mensuelle des symptômes évoqués

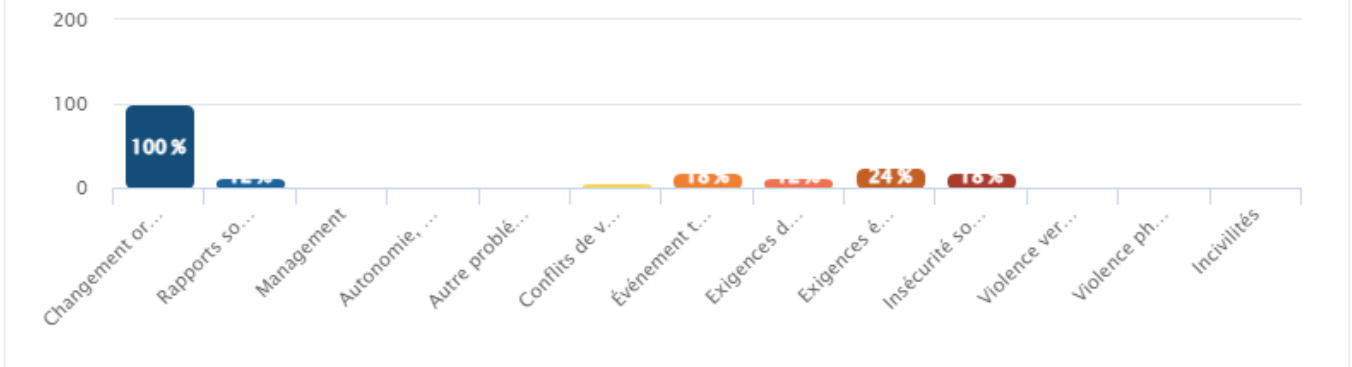


* Les graphiques relatifs aux symptômes ne constituent pas un diagnostic mais font état des troubles évoqués par les utilisateurs au cours des entretiens psychologiques

Détail des problématiques et symptômes évoqués

Personnes ayant évoqué des problématiques : 17

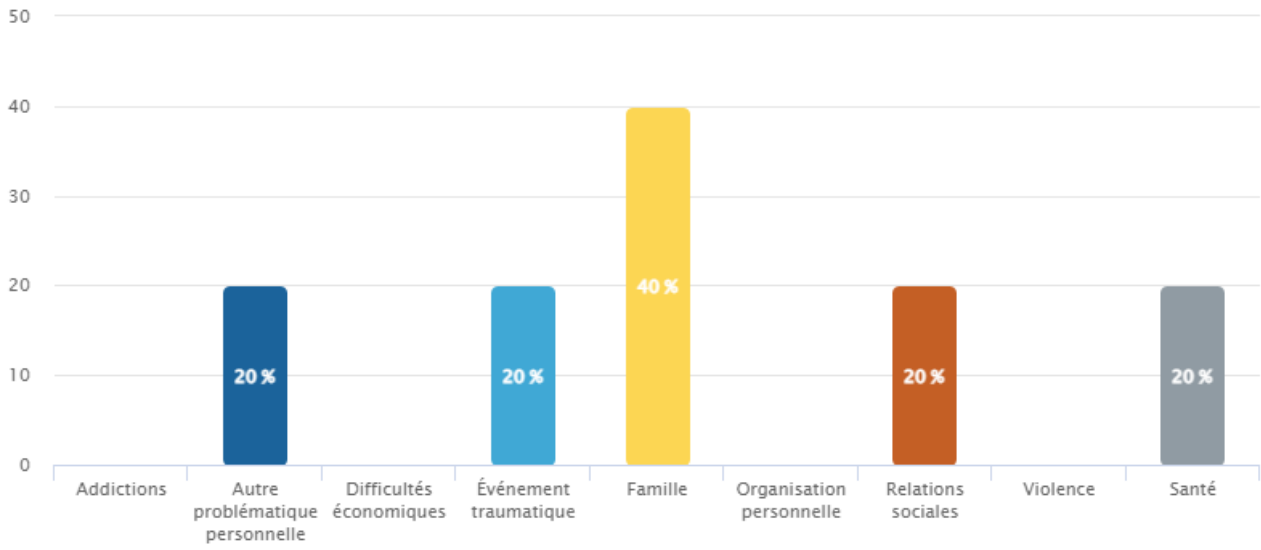
Répartition des problématiques professionnelles évoquées



Détail des problématiques professionnelles évoquées

Problématiques professionnelles	Difficultés détaillées	
Exigences émotionnelles	Contact avec la souffrance	2
	Cacher ses émotions	4
	Relation au public	0
Autre problématique professionnelle	Autre	0
Événement traumatique	Événement traumatique	3
Violence verbale	Interne	0
	Externe	0
Violence physique	Interne	0
	Externe	0
Incivilités	Incivilités	0
Autonomie, marge de manœuvre	Autonomie procédurale limitée	0
	Manque de participation	0
	Manque d'utilisation des compétences	0
Exigences de travail	Quantité de travail	1
	Pression temporelle	0
	Complexité du travail	1
	Conciliation travail-hors travail	0
Management	Gestion d'un conflit entre salariés	0
	Situation de conflit avec un n-1	0
	Aide d'un collaborateur en difficulté	0
	Communication à destination des salariés	0
Conflits de valeurs	Conflits éthiques	1
	Qualité empêchée	0
Insécurité socio-économique	Peur liée à la sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière	3
	Peur liée à la capacité à réaliser le travail dans le futur	0
Rapports sociaux, relations de travail	Manque de soutien des collègues	0
	Manque de leadership	0
	Manque de reconnaissance du management	1
	Situation de conflit interne	0
	Isolement	1
Changement organisationnel	PSE / RCC	17
	Déménagement	0
	Changement de procédure	0
	Restructuration du service	0

Répartition des problématiques personnelles évoquées

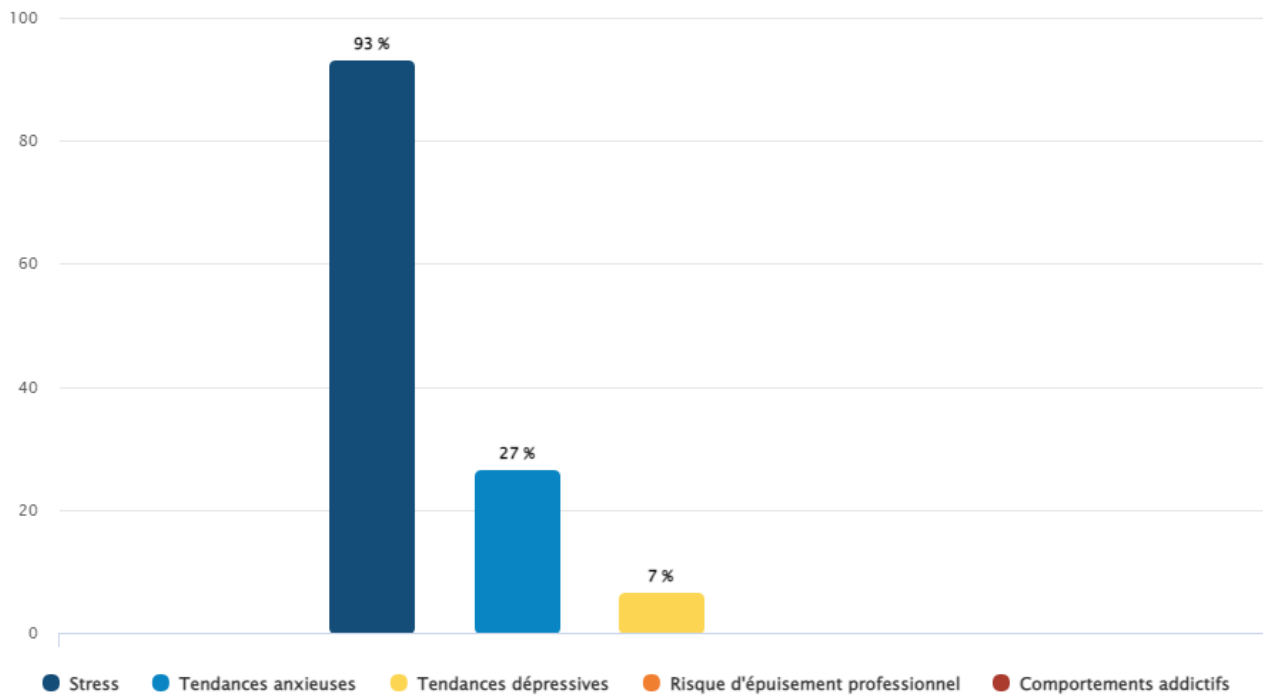


Détail des problématiques personnelles évoquées

Problématiques personnelles	Difficultés détaillées	
Organisation personnelle	Trajet	0
	Garde d'enfant	0
	Travail à distance	0
Violence	Violence conjugale	0
	Violence extraconjugale	0
Addictions	Tobacco	0
	Internet, jeux vidéo	0
	Médicaments	0
	Jeux	0
	Drogue	0
	Alcool	0
	Café	0
Difficultés économiques	Difficultés financières	0
	Surrendettement	0
Autre problématique personnelle	Autre	1
Famille	Séparation ou divorce	0
	Conflits conjugaux, difficultés de communication	0
	Difficultés sentimentales	0
	Difficultés liées à l'éducation des enfants, etc.	1
	Difficultés parentales	1
Événement traumatique	Décès d'un membre de la famille ou d'un proche	0
	Annonce d'une maladie grave (à soi ou à un proche)	1
	Perte de l'emploi du conjoint	0
	Autre événement	0
Relations sociales	Manque de soutien des amis	0
	Isolement	1
Santé	Problème de santé	1

Personnes ayant évoqué des symptômes : 15

Répartition des symptômes évoqués*

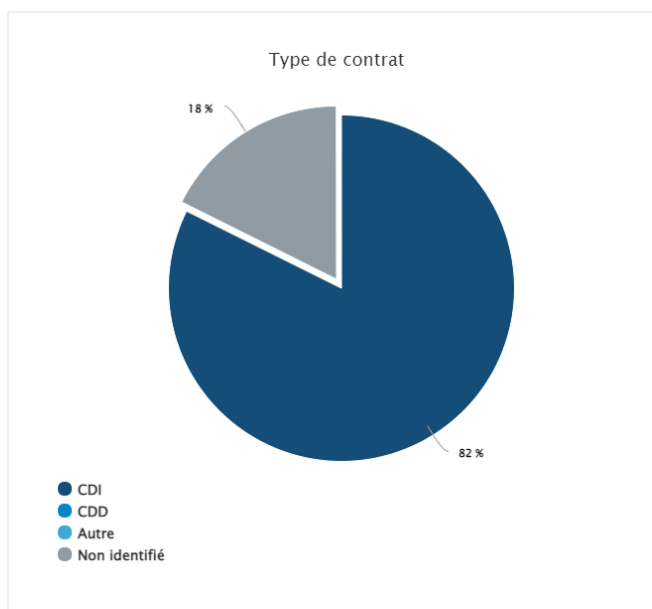
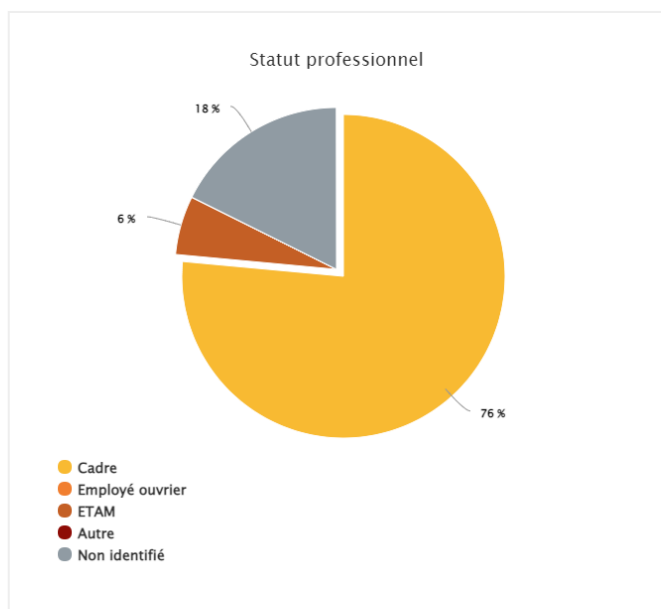
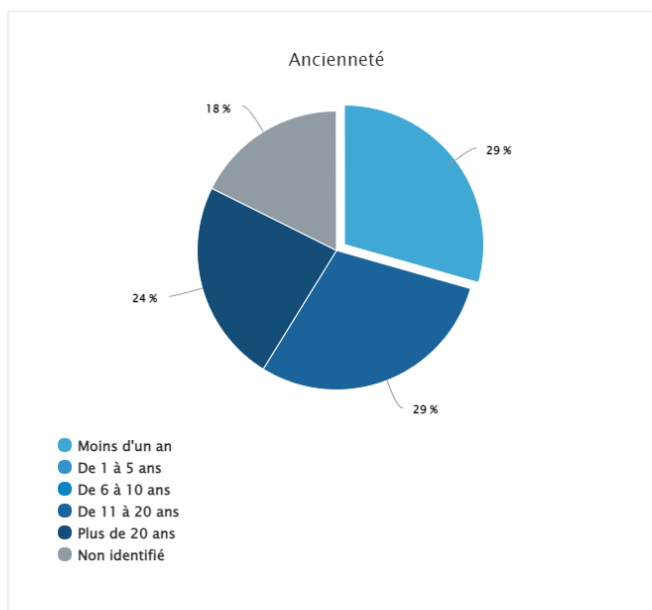
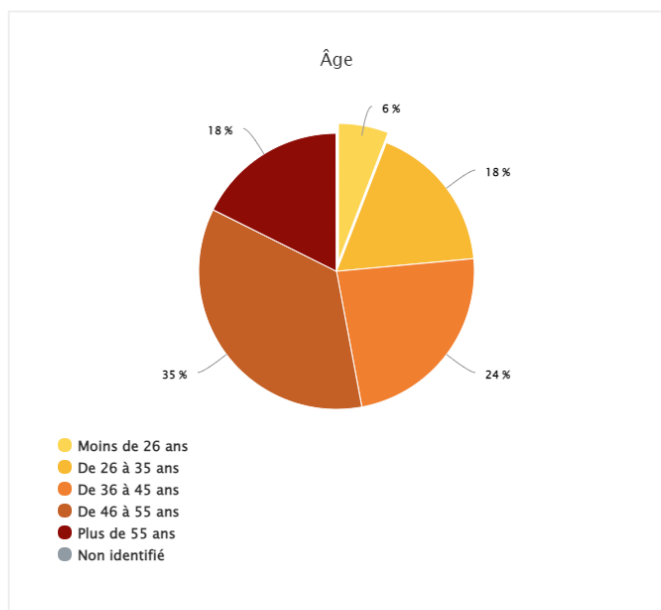


Détail des symptômes évoqués

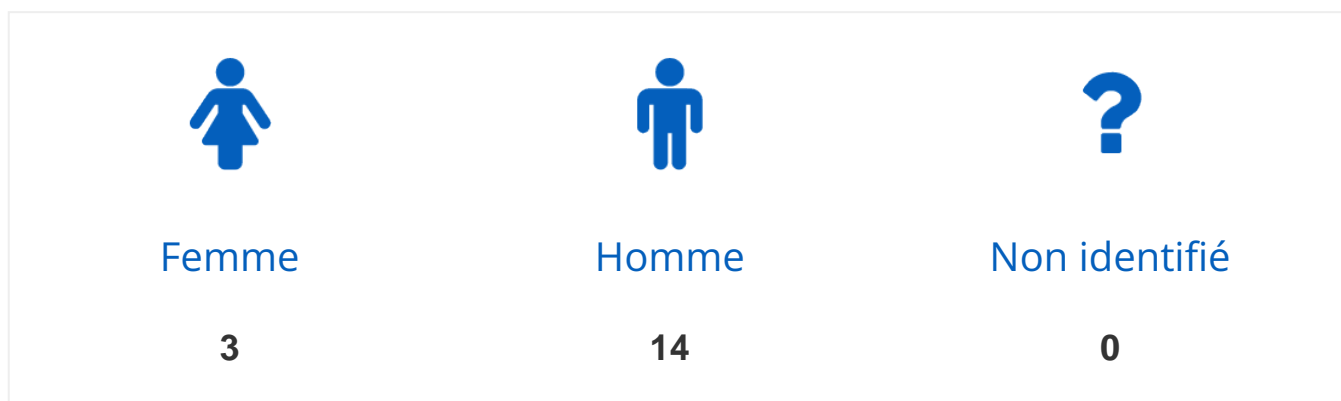
Type de symptôme	Nombre de personnes
Stress	14
Tendances anxieuses	4
Tendances dépressives	1
Risque d'épuisement professionnel	0
Comportements addictifs	0

* Les graphiques relatifs aux symptômes ne constituent pas un diagnostic mais font état des troubles évoqués par les utilisateurs au cours des entretiens psychologiques

Profil des utilisateurs



Genre



Situation des utilisateurs

IDENTIFIANT	DATE DE PREMIER ENTRETIEN	DATE DE DERNIER ENTRETIEN	NOMBRE DE CONTACTS(HORS ENTRETIENS)	NOMBRE D'ENTRETIENS IMMÉDIATS	NOMBRE D'ENTRETIENS DE SUIVI	ETAT DU SUIVI	PROBLÉMATIQUES ÉVOQUÉES
ONSONS8390001	20/03/2023	20/03/2023	0	0	1	Aucun suivi demandé	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (émotions cachées, contact avec la souffrance, événement traumatique).
ONSONS8390002	20/03/2023	20/03/2023	0	0	1	Aucun suivi demandé	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (événement traumatique, pse) et pour une problématique personnelle.
ONSONS8390003	22/03/2023	28/03/2023	0	0	2	Suivi en cours	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (émotions cachées, contact avec la souffrance, événement traumatique) et pour une problématique personnelle. Mise en place d'un suivi psychologique.
ONSONS8390004	21/03/2023	25/04/2023	0	0	3	Suivi en cours	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (incertitude liée à son emploi et sa carrière, pse). Mise en place d'un suivi psychologique.
ONSONS8390005	21/03/2023	25/04/2023	0	0	2	Orientation vers l'externe	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (pse) et pour une problématique personnelle. Mise en place d'un suivi psychologique et orientation en externe.
ONSONS8390006	27/03/2023	27/03/2023	0	0	1	Aucun suivi demandé	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (pse).

IDENTIFIANT	DATE DE PREMIER ENTRETIEN	DATE DE DERNIER ENTRETIEN	NOMBRE DE CONTACTS(HORS ENTRETIENS)	NOMBRE D'ENTRETIENS IMMÉDIATS	NOMBRE D'ENTRETIENS DE SUIVI	ETAT DU SUIVI	PROBLÉMATIQUES ÉVOQUÉES
ONSONS8390007	27/03/2023	27/03/2023	0	0	1	Aucun suivi demandé	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (complexité du travail, pse).
ONSONS8390008	27/03/2023	27/03/2023	0	0	1	Aucun suivi demandé	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (pse).
ONSONS8390009	04/04/2023	17/04/2023	0	0	3	Aucun suivi demandé	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (pse) et pour une problématique personnelle.
ONSONS8390010	04/04/2023	04/04/2023	0	0	1	Aucun suivi demandé	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (émotions cachées, conflits éthiques, pse).
ONSONS8390011	04/04/2023	04/04/2023	0	0	1	Aucun suivi demandé	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (émotions cachées, isolement, quantité de travail) et pour une problématique personnelle.
ONSONS8390012	12/04/2023	17/04/2023	0	0	2	Aucun suivi demandé	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (pse).
ONSONS8390013	12/04/2023	12/04/2023	0	0	1	Aucun suivi demandé	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (pse).
ONSONS8390014	25/04/2023	25/04/2023	0	0	1	Aucun suivi demandé	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (pse).
ONSONS8390015	25/04/2023	25/04/2023	0	0	1	Aucun suivi demandé	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (pse).
ONSONS8390016	25/04/2023	25/04/2023	0	0	1	Aucun suivi demandé	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (pse, incertitude liée à son emploi et sa carrière).
ONSONS8390017	09/05/2023	09/05/2023	0	0	1	Aucun suivi demandé	Le salarié appelle pour une problématique professionnelle (pse).

Références scientifiques

Type de symptômes	Scientifique référent	Théorie	Détail des composantes
Stress	Lazarus et Folckman (1984)	Il y a stress quand une situation a été évaluée par le sujet comme impliquant et comme excédant ses ressources adaptatives. Par conséquent, le stress dépend autant de la situation environnementale, des ressources ou des capacités de faire face	Symptôme psychologique : Irritabilité, troubles anxieux, troubles de l'humeur, troubles de la concentration,... Symptôme physique : Troubles du sommeil, Céphalées, fatigues, tensions musculaires,... Symptôme comportemental : Agressivité, Isolement, Conduites addictives, problèmes relationnel
Anxiété	Guy Besançon (1993) CIM 10 et DSM 4	Les troubles anxieux peuvent être définis comme la peur de perdre le contrôle . Les personnes aux prises avec des troubles anxieux rapportent une grande variété de peurs qui engendrent une perturbation majeure dans leur vie	Symptôme psychologique : Inquiétudes répétées, sentiment d'appréhension, problème de mémoire,... Symptôme physique : Nausées, secousses musculaires (tremblements), bouche sèche, bouffées de chaleur,.. Symptôme comportemental : Procrastination (oisiveté) , état d'alerte constant,..
Dépression	Guy Besançon (1993) CIM 10 et DSM 4	La dépression se caractérise par une baisse de l'humeur et de l'élan vital , entraînant une perte générale de l'estime de soi.	Symptôme psychologique : Tristesse, perte d'intérêt, sentiment d'infériorité,... Symptôme physique : Trouble de l'appétit, trouble du sommeil, ralentissement,... Symptôme comportemental : Comportements suicidaires,...
Risque de Burn-Ou	Freudenberger (1974) Maslach (1997)	Le burn out est un état de fatigue soudain lié à l'engagement pour une cause qui n'a pas apporté la gratification attendue . Sous la tension de l'environnement, les ressources internes se consumer comme sous l'action des flammes, ne laissant qu'un vide immense à l'intérieur, même si l'enveloppe externe semble intact	Surinvestissement professionnel : Agitation/fatigue profonde, déséquilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle,... Épuisement émotionnel : Irritabilité, perte d'enthousiasme, baisse de l'estime de soi,... Dépersonnalisation : Perte de sens, diminution du contrôle perçu Isolement : Difficulté de communication, renfermement sur soi,...
Addiction	DSM IV CIM 10 ASAM	L'addiction se présente comme une solution que trouve une personne pour calmer un état de tension interne . Cette solution tend à engendrer une dégradation progressive d'ordre physique et psychologique et impacte ainsi les sphères familiales, sociales et relationnelles de la personne dépendante	