

# BILAN DES APPELS

JANVIER A DECEMBRE 2020



Région  
Hauts-de-France

Dans le cadre du plan de prévention des risques psychosociaux, vous avez fait appel aux services de PROS-CONSULTE afin de mettre à disposition de vos salariés un service d'écoute psychologique.

Dans ce document « Bilan des appels » nous vous mettons à disposition les statistiques récoltées sur une période donnée, toujours dans le plus grand respect de l'anonymat des appelants.

Ce document vous permettra de faire un état des lieux de la situation au sein de votre entreprise et suivre l'évolution des appels au fil du temps et pendant toute la durée de notre contrat.





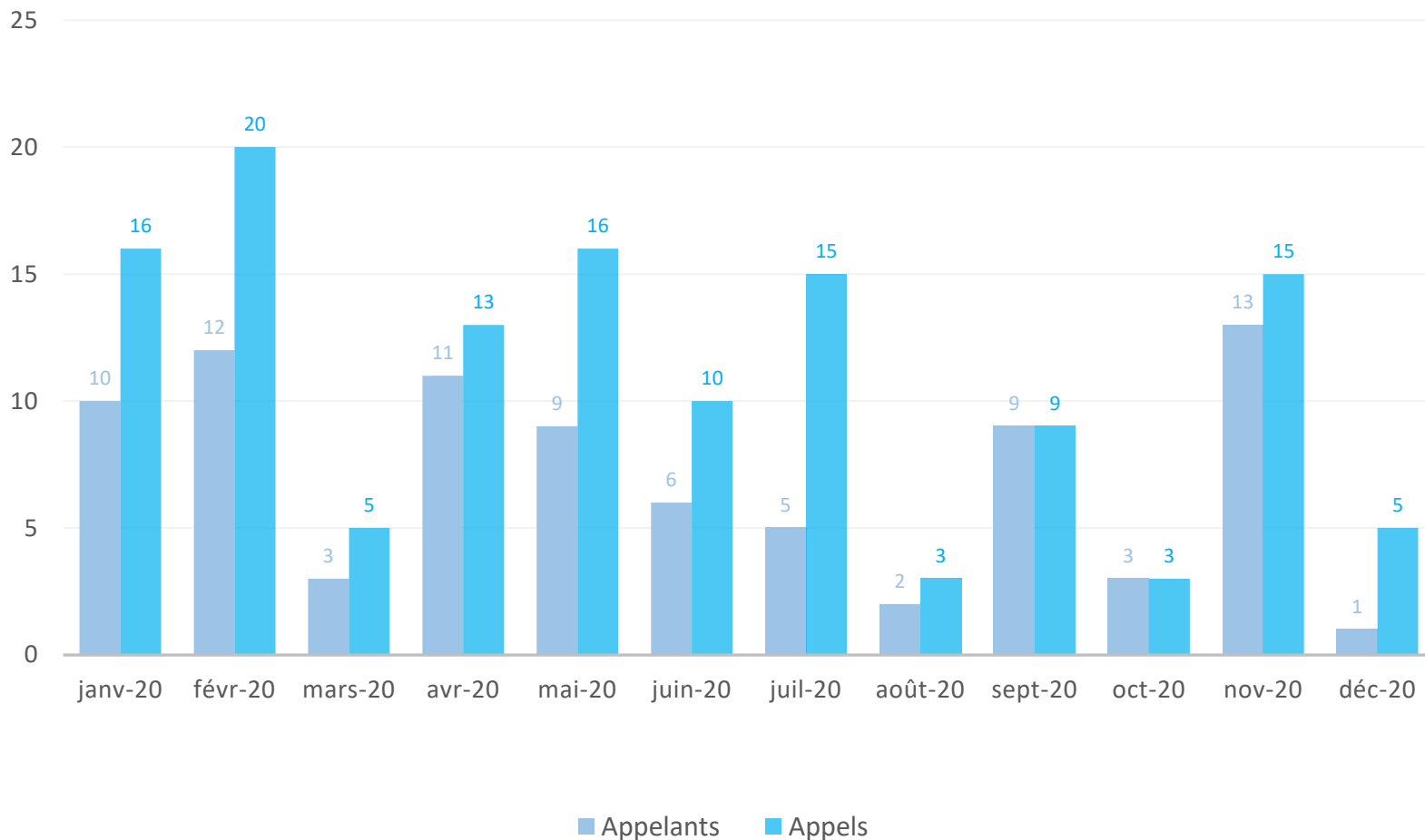
---

# BILAN QUANTITATIF

---

# BILAN QUANTITATIF

EVOLUTION APPELS / APPELANTS



**130 appels pour une durée totale de 64 H 24 minutes**  
**61 appelants ont consulté**

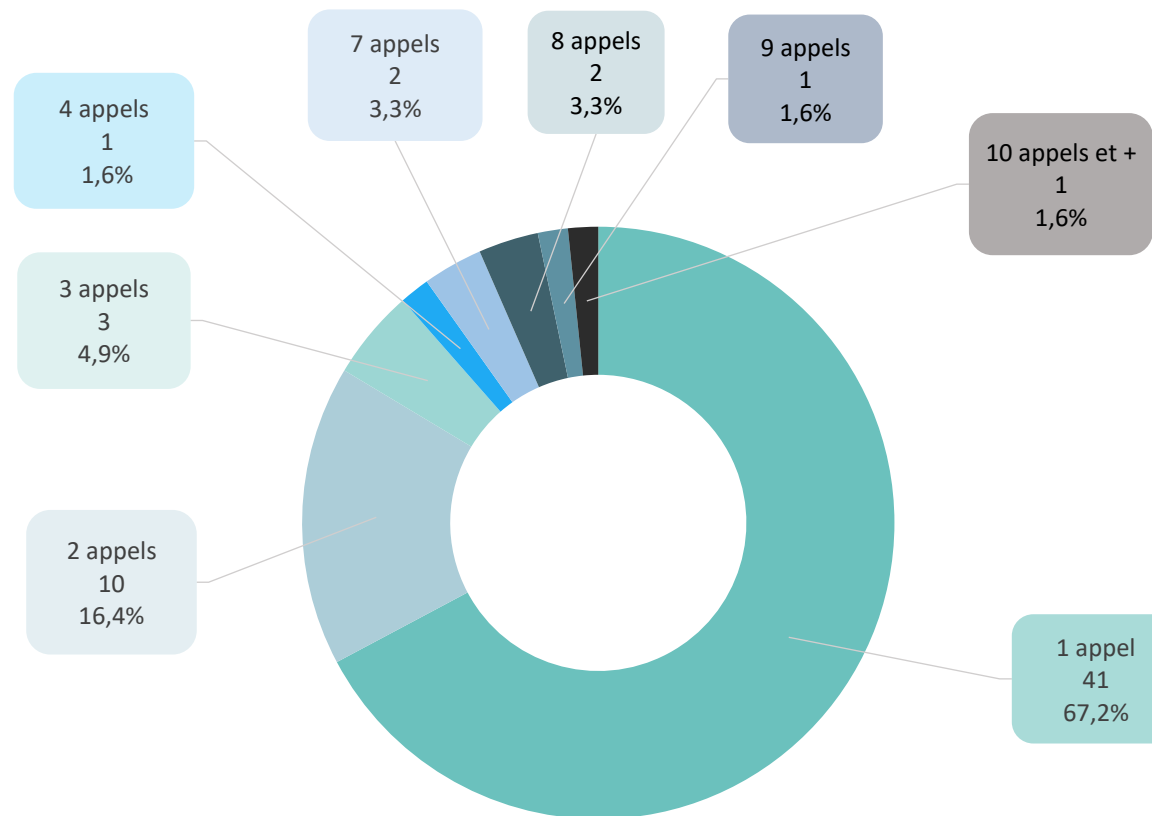
(+ 28 appels « Test / Demande d'informations » ≤ 5 min)

La durée moyenne des appels est de 30 minutes  
8 appels de plus d'une heure  
15 appels de nuit (22H à 07H)  
6 appels dimanche et jours fériés  
0 appel sortant  
0 consultation par tchat  
9 appels liés au COVID 19

# BILAN QUANTITATIF

## REPARTITION DES APPELS PAR PERSONNE

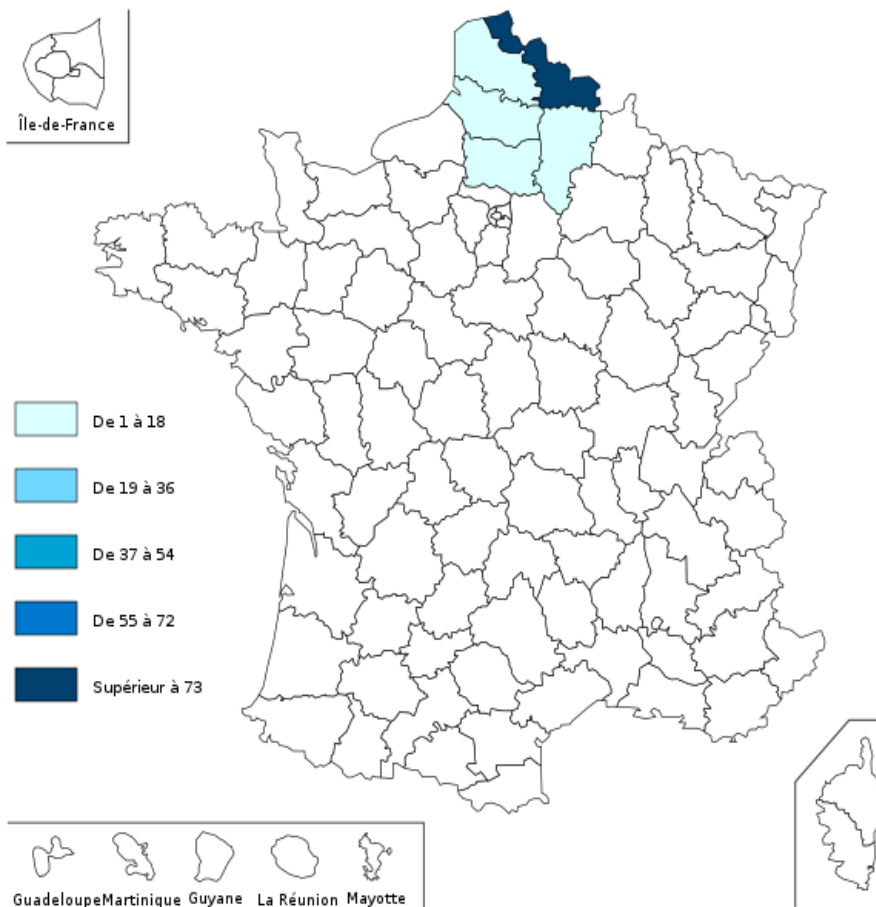
Nombre de personne / 1 appel : 41  
Nombre de personne / 2 appels : 10  
Nombre de personne / 3 appels : 3  
Nombre de personne / 4 appels : 1  
Nombre de personne / 7 appels : 2  
Nombre de personne / 8 appels : 2  
Nombre de personne / 9 appels : 1  
Nombre de personne / + 10 appels : 1



# BILAN QUALITATIF

## ORIGINE GEOGRAPHIQUE DES APPELS

Département	Nombre
Hors France ou Non communiqué (00)	13
Aisne (02)	3
Nord (59)	92
Oise (60)	4
Pas de Calais (62)	2
Somme (80)	16





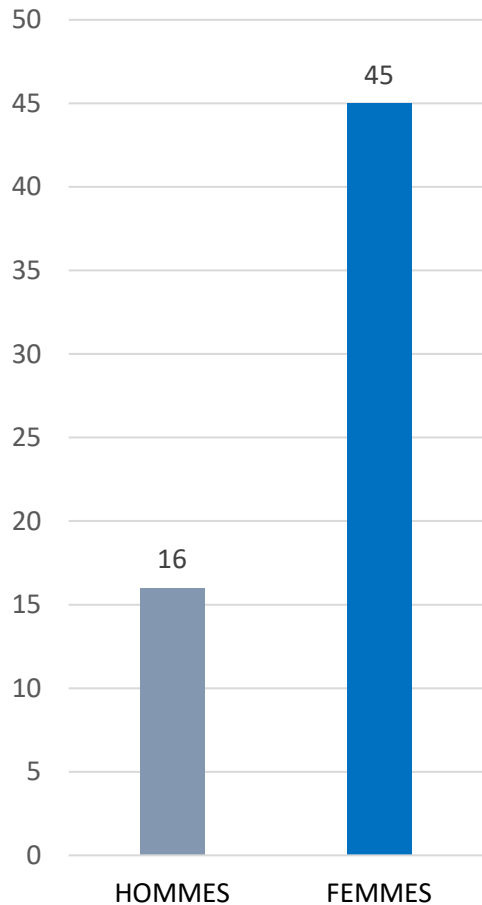
A close-up photograph of a person's hands writing on a document. The person is wearing a blue button-down shirt. The left hand is holding a black and silver pen, and the right hand is resting on the paper. The background is blurred. The text "BILAN QUALITATIF" is overlaid in the center in white, bold, uppercase letters, framed by two horizontal white lines.

# BILAN QUALITATIF

# BILAN QUALITATIF

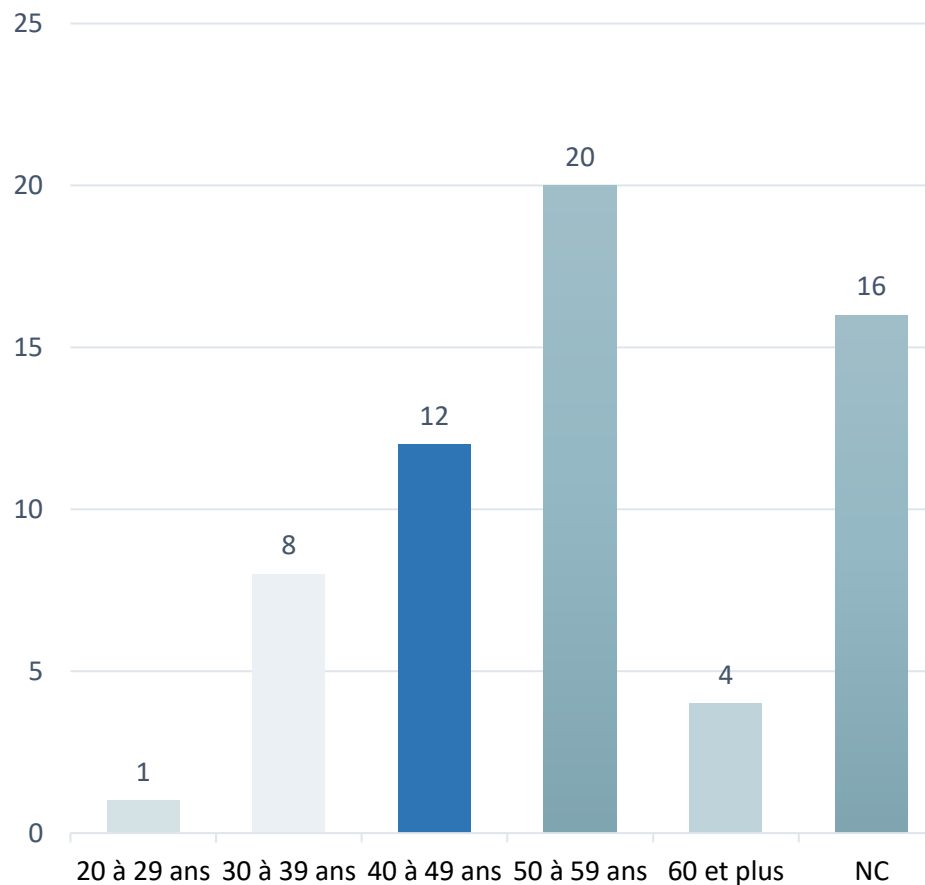
## CARACTERISTIQUES DES APPELANTS

### Répartition homme/femme



- 16 hommes (26,2%)
- 45 femmes (73,8%)

### Âge des appelants



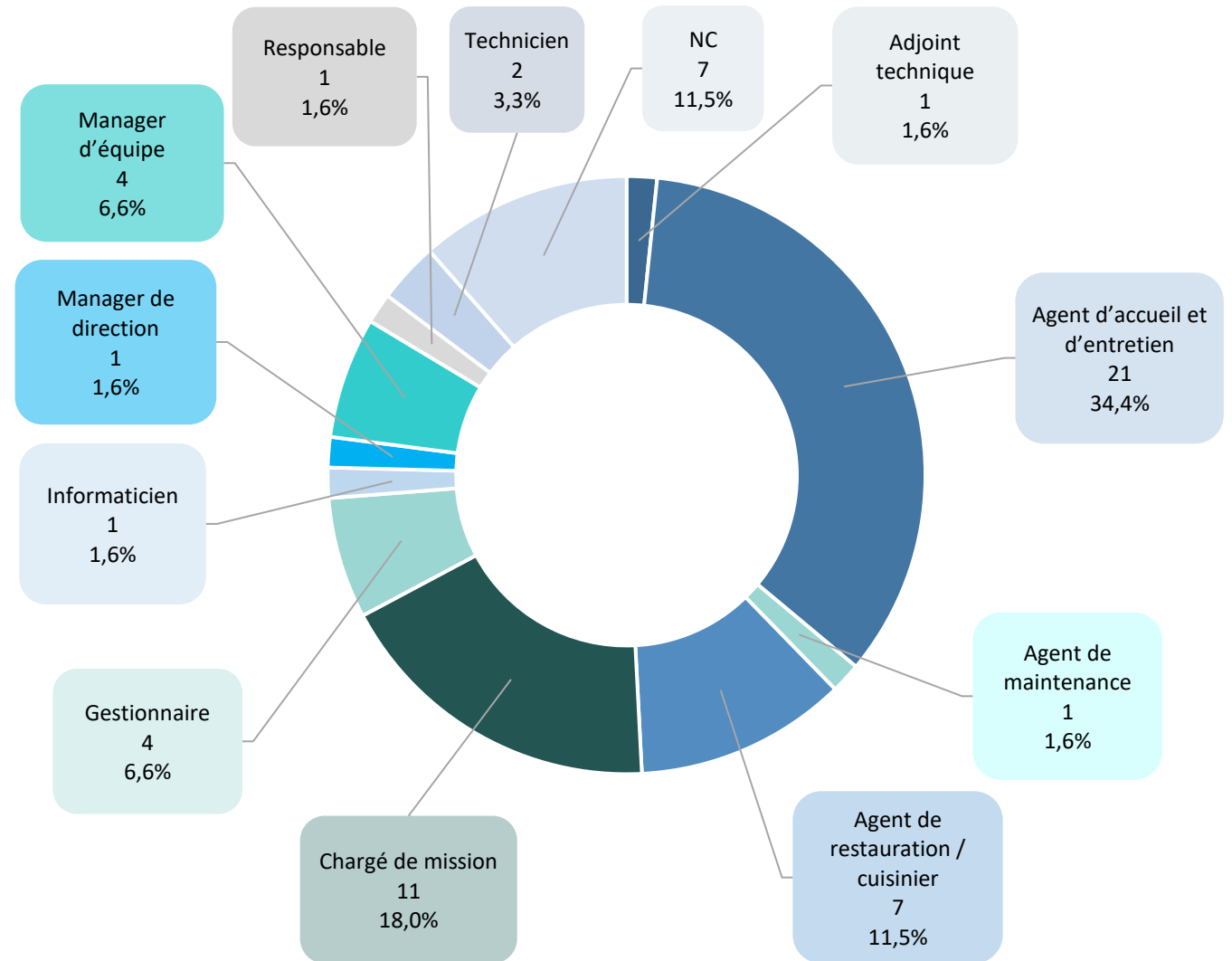
- 73,8 % des appelants ont renseigné leur âge
- Âge moyen : 48,3 ans



# BILAN QUALITATIF

## FONCTION DES APPELANTS

Adjoint technique	1
Agent d'accueil et d'entretien	21
Agent de maintenance	1
Agent de restauration / cuisinier	7
Chargé de mission	11
Gestionnaire	4
Informaticien	1
Manager de direction	1
Manager d'équipe	4
Responsable	1
Technicien	2
Non communiquée	7

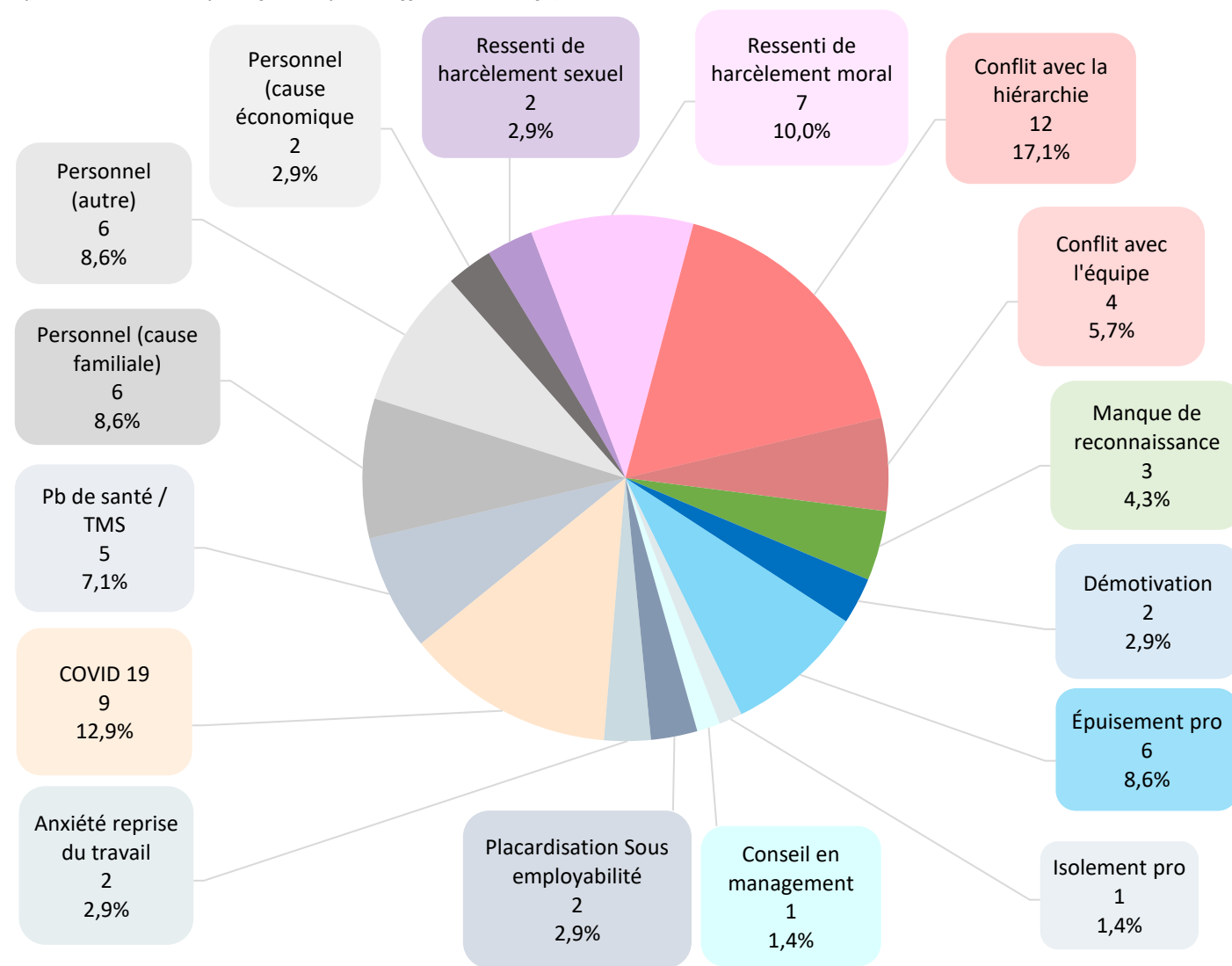


# BILAN QUALITATIF

## MOTIFS DES APPELANTS

(un même appelant peut contacter la plateforme pour différents motifs)

Motifs	Nombre
Anxiété liée à la reprise du travail	2
Conflit avec l'équipe	4
Conflit avec la hiérarchie	12
Demande de conseil en management	1
Démotivation	2
Epuisement professionnel	6
Isolement professionnel	1
Manque de reconnaissance	3
Personnel (autre)	6
Personnel (cause économique)	2
Personnel (cause familiale)	6
Placardisation / Sous employabilité	2
Problèmes de santé / TMS	5
Ressenti de harcèlement moral	7
Ressenti de harcèlement sexuel	2
Motifs liés au COVID – 19	9

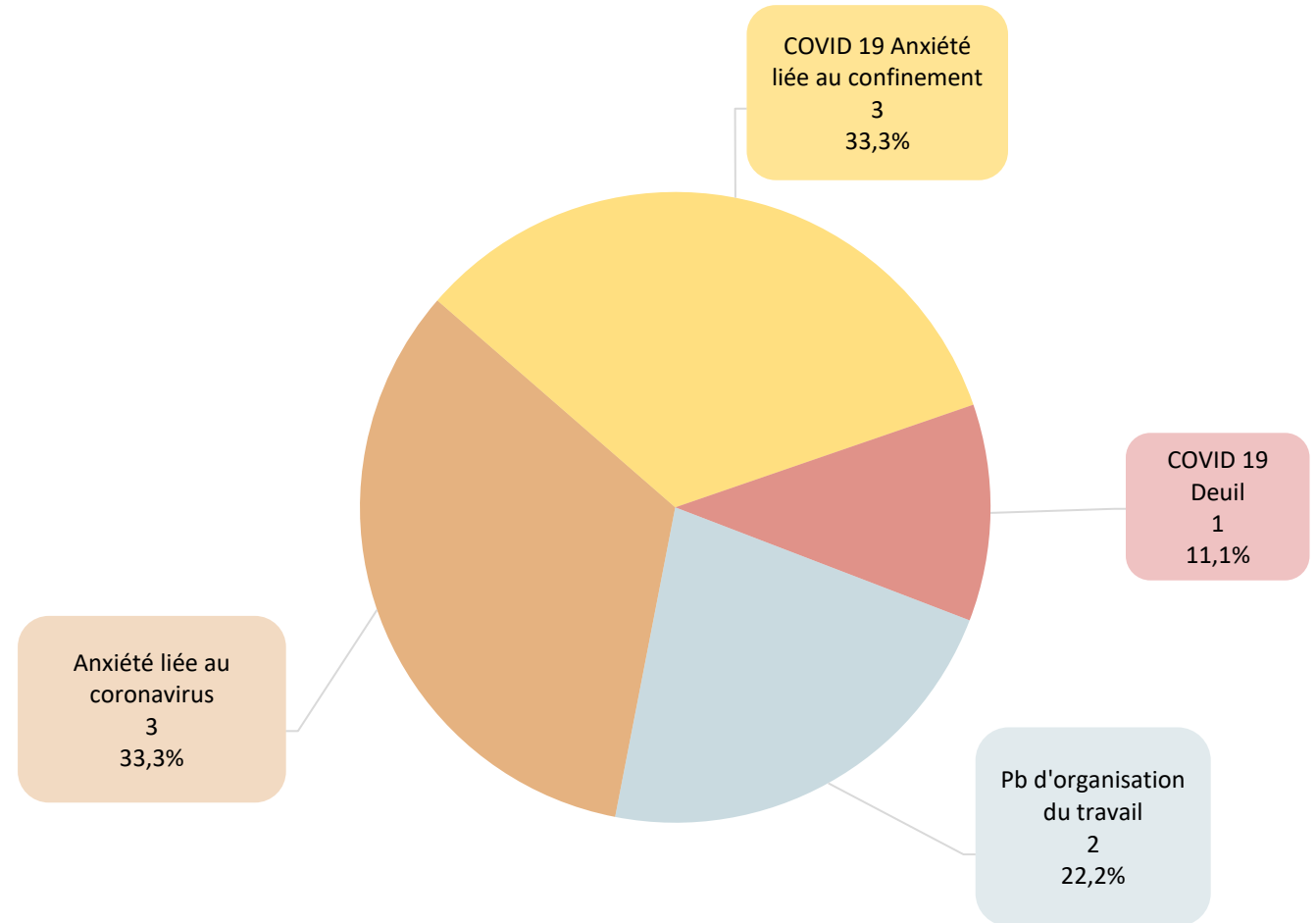


# BILAN QUALITATIF

## ZOOM SUR LES APPELS LIES AU COVID 19

(un même appelant peut contacter la plateforme pour différents motifs)

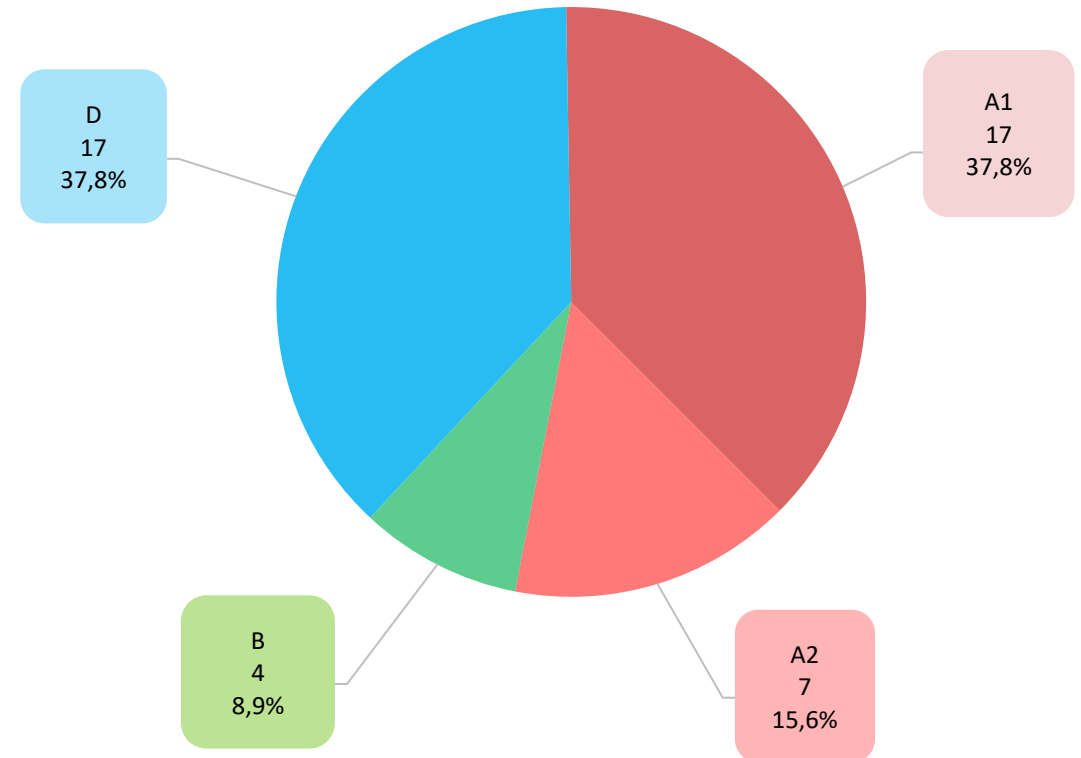
MOTIFS LIES AU COVID 19	9
COVID 19 – Anxiété liée au coronavirus	3
COVID 19 – Anxiété liée au confinement	3
COVID 19 – Deuil	1
COVID 19 – Problème d'organisation du travail	2



# BILAN QUALITATIF

## REPARTITION SELON LA GRILLE ANACT DES FACTEURS DE TENSION EN MATIERE DE RPS

<b>A. Relation de travail, conflits</b>	<b>24</b>
A1. Conflit avec la hiérarchie	17
A2. Conflit avec les collègues	7
A3. Incivilités de la part du public	0
<b>B. Conflits de valeurs</b>	<b>4</b>
B1. L'équilibre effort consentis / récompenses attendues	2
B2. Le respect des valeurs	2
B3. L'équilibre vie privée / vie professionnelle	0
<b>C. Changements de contexte de travail</b>	<b>0</b>
C1. La nature des changements	0
C2. Le rythme de la succession des changements	0
<b>D. Organisation du travail et contraintes</b>	<b>17</b>
D1. Le contenu du travail	11
D2. Les outils de travail	0
D3. L'environnement de travail	6
<b>Nombre total de motifs en lien avec les RPS</b>	<b>45</b>



53,4 % des appels en lien avec les RPS concernent les relations de travail et les conflits.

# BILAN QUALITATIF

## ORIENTATIONS CONSEILLEES AUX APPELANTS

*Le psychologue peut donner plusieurs orientations à un même appelant.*

