

# Un numéro vert pour le soutien et l'accompagnement des personnels des services judiciaires

**0800 200 278** : Voilà désormais le numéro de téléphone à composer pour joindre, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 et quelque soit le lieu d'appel, le dispositif d'écoute et de soutien psychologique mis en place par la DSJ, réservé aux personnels des services judiciaires et adapté aux particularités de leurs métiers.



Les magistrats, greffiers et fonctionnaires des services judiciaires peuvent en effet traverser des passages difficiles, personnels ou professionnels, ou des situations anxiogènes liées aux spécificités de leurs fonctions : poids de la prise de décision, charge émotionnelle induite pour certains dossiers ou certaines audiences, pression professionnelle parfois renforcée par un sentiment d'isolement ou une réticence à partager ses difficultés...

Le **0800 200 278** est à présent le numéro de téléphone pour en parler, avec l'assurance d'être écouté par des professionnels spécialement formés, et dans la plus totale confidentialité. Ouvert par la DSJ depuis le 9 mai et assuré par un cabinet indépendant spécialisé dans la prévention des risques psycho-sociaux, disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, ce numéro vert est totalement gratuit quel que soit le poste d'appel, fixe ou portable.

Cette ligne d'écoute et de soutien psychologique offre à chacun un moyen d'expression individuel, hors hiérarchie et hors environnement professionnel direct, auprès de professionnels expérimentés et tenus au secret professionnel. Et cela quelle que soit la difficulté rencontrée : stress, angoisse,

anxiété, passage dépressif, conduite addictive, conflit au travail, problèmes familiaux, etc.

Sur quels principes est basé ce dispositif, et que peut faire, pour aider, la personne au bout du fil ? Benjamin Langé, psychologue, coordinateur des dispositifs d'écoute et de soutien psychologique du cabinet spécialisé Eléas choisi par la DSJ, nous parle de son métier et du fonctionnement de la ligne ouverte.

Mais en premier lieu, Katy Benkemoun et Alix Le Masson, référentes « Numéro Vert » aux bureaux RHG3 et RHM1, font le point sur la mise en place du dispositif.

## « Améliorer les conditions de travail et prévenir les risques psycho-sociaux »

### Questions à Katy Benkemoun (RHG3) et Alix Le Masson (RHM1)

*A qui s'adresse le 0800 200 278 ?*



C'est un dispositif d'accompagnement et de soutien psychologique auprès des personnels judiciaires regroupant les magistrats et les personnels des greffes de la direction des services judiciaires du Ministère de la justice, y compris les contractuels.

*Quel a été l'élément déclencheur de la mise en place de ce service ?*

L'amélioration des conditions de travail et la prévention des risques psycho-sociaux sont des axes majeurs de la gestion des ressources humaines de l'ensemble des agents des services judiciaires : il est apparu nécessaire de prévoir un dispositif d'accompagnement psychologique spécifique aux magistrats et fonctionnaires des greffes, notamment lorsqu'ils sont confrontés à des situations anxiogènes en lien avec la spécificité de leurs fonctions.

*Qu'est-ce qui a déterminé le choix du prestataire de service ?*

L'offre de la société choisie (Eleas) se démarque par ses aspects méthodologiques, un engagement fort sur la réactivité des équipes ainsi qu'une description fine et adaptée des profils des intervenants mobilisés dans le cadre de ce marché.

## **« Les appels restent confidentiels et anonymes »**

### **Trois questions à Benjamin Langé**

#### **Psychologue, coordinateur des dispositifs d'écoute et de soutien psychologique**

*Comment le dispositif mis en place s'adapte-t-il aux particularités professionnelles ou personnelles des appelants ?*



Spécialisée dans la prévention des risques psycho-sociaux en entreprises ou administrations, notre structure a l'habitude de mettre en place des dispositifs d'écoute qui prennent en compte les spécificités de chaque milieu professionnel. Il y a un travail d'acculturation des psychologues aux problématiques, au contexte. Concernant les magistrats, ce sont notamment les questions de gestion

émotionnelle, la pression amenée par un procès, la gestion des conséquences d'une prise de décision ; pour les greffiers ça peut être des situations de stress particulier pour certaines audiences ou auditions, voire de tension verbale et physique dans leur mission d'accueil du public...

Il y a aussi l'adaptation à la situation personnelle de chaque appelant, en sachant qu'il y a bien sûr très souvent des interactions entre les aspects professionnels et personnels. La ligne peut permettre à une personne d'être accompagnée, quelle que soit l'origine de la difficulté rencontrée. Mais les réponses et les solutions sont toujours « co-construite » entre le psychologue écoutant et la personne qui appelle, ceci afin d'être adaptées à la situation de cette dernière. Au-delà du soutien ponctuel, nous pouvons être amenés à réorienter la personne vers une ressource médicale extérieure : notre rôle n'est pas de faire une psychothérapie au téléphone, il doit rester celui d'un soutien psychologique ou de l'accompagnement d'une démarche.

### *Qui sont les personnes écoutantes et comment travaillent-elles ?*

Nous sommes tous psychologues cliniciens, avec par ailleurs des formations complémentaires ou des parcours précédents qui peuvent être variés, dans des structures de soins psychiatriques, des hôpitaux, des entreprises privées ou publiques... Pour ma part, j'ai par exemple un master en ressources humaines, et j'ai été psychologue écoutant dans une entreprise d'assistance avant d'intégrer le cabinet. Nous sommes une équipe d'une trentaine de personnes qui tire profit de sa pluri-disciplinarité. Nous avons régulièrement des séances d'échanges de pratiques avec un psychiatre et des consultants dans des secteurs divers, management, organisation, ressources humaines, où nous analysons les situations que nous rencontrons, pour optimiser nos prises en charge et nos pratiques.



### *Comment est assurée la confidentialité des échanges ?*

C'est une question essentielle en effet, car la première crainte de la personne qui appelle, ou qui hésite à appeler, c'est que des informations intimes le concernant puissent être enregistrées et transmises. Ce n'est pas le cas et nos systèmes rendent cela impossible. Les appels restent absolument confidentiels et anonymes. La base de données pour le suivi des dossiers est doublement sécurisée par mot de passe. Les données sont anonymisées et un identifiant est attribué à la personne quand il est convenu qu'elle nous rappelle, ce qui assure la confidentialité.

Accessible 24h/24, le numéro peut bien sûr être appelé depuis chez soi ou de son portable, de jour comme de nuit.