

Les fiches pratiques de la CFDT-Agriculture



Le dispositif de soutien psychologique

À tout moment dans sa carrière, qu'on soit agent, encadrant, directeur d'une structure, acteur de l'accompagnement ou encore acteur de la prévention des risques professionnels, chacun peut trouver un intérêt à bénéficier d'un soutien d'un psychologue du travail pour identifier les leviers d'amélioration d'une situation.

La CFDT-agriculture vous explique le dispositif mis en place par le MAASA.

Le prestataire

Le MAASA s'est doté d'un dispositif de soutien psychologique à destination de la communauté de travail qui a désormais été repris par **QUALISOCIAL** dans le cadre d'une procédure de marché public.

Qui peut bénéficier de ce dispositif ?

Les agents employés par le ministère en charge de l'agriculture en :

- Administration centrale, DRAAF/DRIAAP/DAAF.
- Directions départementales interministérielles (DDI), DDETSPP (DDPP) et DDT(M), rémunérés sur les programmes du MAASA (215 et 206).

MAIS aussi :

- Les directeurs et les directeurs adjoints des DDI du fait de leur positionnement, même s'ils ne sont pas rémunérés par le MAASA.

Dans quelles situations ?

1. *En cas de besoin de l'agent (3 séances maximum sur une carrière)*

Lorsqu'en tant qu'agent, on se trouve en situation de mal-être ou face à une difficulté qu'on ne parvient pas à comprendre ou à surmonter, on peut éprouver le besoin de recourir à un soutien psychologique.

Cette prestation à la demande de l'agent ne peut être déclenchée que par le médecin du travail ou l'assistante sociale.

Dans le cadre de cette prestation, ce sont des psychologues du travail qui seront mobilisés. Leur expertise permet de faire le lien entre la situation rencontrée et les réalités professionnelles pour identifier les facteurs organisationnels à l'origine du mal-être, prévenir les risques psychosociaux et proposer des solutions adaptées.

Ils garantissent un espace d'écoute confidentiel, favorisent la compréhension des situations au travail pour améliorer la qualité de vie au travail.

Cas particulier : Lorsque la cellule discrimination le juge pertinent

La cellule discrimination peut également proposer à l'agent en détresse d'avoir un échange avec Qualisocial, dans ce cas, c'est la cellule discrimination qui déclenche la prestation avec le prestataire.

Dans ce cas, l'agent conserve la possibilité de recourir au soutien psychologique à sa demande.

2. En cas d'événements graves dans un collectif de travail

Lorsqu'un collectif fait face à un événement grave et / ou traumatisant :

- Décès d'un collègue,
- Agressions d'un collègue,
- Fortes tensions au sein du collectif de travail

Le directeur de la structure peut juger nécessaire de mettre en place un soutien psychologique à destination de ses équipes.

Pour ce faire, il consulte les acteurs de prévention locaux (médecin du travail, assistant de prévention, inspecteur santé et sécurité au travail et assistant de service social ...) et en fonction des échanges, il peut décider d'activer le soutien psychologique.

Pour activer la prestation, le directeur de la structure contacte le numéro de téléphone dédié :



0 805 381 794, accessible 7j/7, 24h/24.

Il s'agit d'un premier échange pour mettre en place le dispositif approprié à la situation. Les actions préconisées peuvent être mise en œuvre, sans la validation préalable du BASS, dans la limite d'une journée.

Au-delà d'une journée, une validation du BASS est requise et nécessite la communication du projet d'intervention par le directeur de la structure à l'adresse suivante : soutienpsy.bass.sg@agriculture.gouv.fr

3. Assistance et conseils par téléphone pour les managers et les acteurs de l'accompagnement

En tant que **manager ou acteur de l'accompagnement**, il est fréquent d'être confronté à des difficultés inhérentes à l'exercice professionnel, telles que des conflits interpersonnels, des tensions au sein des équipes ou des situations de mal-être individuel. Ces situations peuvent fragiliser la dynamique collective, compliquer la prise de décision et impacter la qualité du travail réalisé.

Dans ce contexte, disposer d'un soutien adapté permet non seulement d'apporter des réponses aux problématiques immédiates, mais aussi de renforcer les compétences relationnelles et managériales, de prévenir l'escalade des tensions et de favoriser un climat de travail plus serein et constructif.

Les **acteurs de l'accompagnement** sont les IGAPS, les assistants de service social, les inspecteurs de l'enseignement agricole – IEA, médiateur de l'enseignement agricole, ... mais aussi les acteurs de la prévention : médecins de prévention, inspecteur de santé et sécurité au travail (ISST), ...

Les bénéficiaires ont droit 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.

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*

Les managers et les acteurs de l'accompagnement peuvent être confrontés à diverses situations sensibles : conflits interpersonnels liés à des désaccords persistants ou à des incompréhensions, tensions hiérarchiques autour de la reconnaissance ou de la répartition des responsabilités, difficultés organisationnelles telles qu'une surcharge ou une répartition inéquitable des tâches, comportements inappropriés pouvant relever du harcèlement, ou encore crises liées à des changements majeurs comme une réorganisation ou l'introduction de nouvelles méthodes.

Ces situations fragilisent la cohésion d'équipe, génèrent du mal-être et peuvent impacter durablement la qualité du travail. Leur analyse et leur accompagnement sont essentiels pour restaurer le dialogue, prévenir l'escalade des tensions et préserver un climat de travail serein.

Cette prestation consiste à caractériser la crise et déterminer les actions appropriées à mettre en place pour améliorer la situation.

Dans certains cas, si la structure hésite entre le dispositif 2 et 4, le BASS peut aider la structure à choisir.

Il est prévu de communiquer des bilans de ce marché. Toutefois pour les entretiens individuels, il n'y a pas de retour de QUALISOCIAL, et ce même à la personne qui demandé les séances pour l'agent.

Référence

- **Note de service SG/SRH/SDDPRS/2025-715 du 28/10/2025** relative à la prestation de soutien psychologique assurée par Qualisocial.