

---

Votre  
Programme  
d'Assistance  
aux  
Employés

---

**Stimulus**  
CARESERVICES

Prendre soin de vos salariés,  
c'est saisir la chance de faire  
réussir votre entreprise

---

## Sommaire

Un programme d'assistance  
dédié au bien-être  
de vos collaborateurs  
p. 05

-

La plate-forme Stimulus  
Care Services  
p. 23

-

Pilotage  
p. 27

-

Reporting  
p. 31

-

Communication  
p. 35

-

Stimulus  
p. 39

**Le «Care», c'est un engagement fort pour améliorer la qualité de vie au travail de vos collaborateurs** en les aidant à mieux vivre les situations professionnelles et personnelles, à apaiser les tensions et les conflits au travail, à gérer les situations de crise et les événements traumatiques.

Parce qu'il renforce la fierté d'appartenance, la motivation et l'efficacité au travail, **le «Care» est une condition nécessaire à la performance individuelle et collective.**

*« La qualité de vie au travail est également associée aux attentes fortes d'être pleinement reconnu dans l'entreprise et de mieux équilibrer vie professionnelle et vie personnelle\* ».*

\*Accord National QVT du 19 juin 2013

**Stimulus Care Services** est un **Programme** complet d'**Assistance** aux **Employés** destiné à mieux concilier la vie professionnelle et la vie personnelle.

**STIMULUS CARE SERVICES S'ARTICULE AUTOUR DE 5 SERVICES**

- La Ligne®, soutien psychologique à distance
- Consultations en face à face
- Assistance Sociale
- Information juridique
- Accompagnement Evénements Graves

**STIMULUS CARE SERVICES EST LA PREMIÈRE PLATE-FORME DE SERVICES AUX SALARIÉS MULTI-CANALE.**



Grâce à la plate-forme [www.stimulus-care-services.com](http://www.stimulus-care-services.com), les salariés ont accès aux services quand ils le souhaitent et où qu'ils se trouvent. Le programme est ainsi accessible à l'ensemble des collaborateurs qui choisissent leur mode de communication préféré pour joindre leurs interlocuteurs : chat, téléphone, visio-conférence...

*www.stimulus-care-services.com a reçu le Prix de L'innovation Préventica*

UN PROGRAMME  
D'ASSISTANCE  
DÉDIÉ AU BIEN-ÊTRE  
DE VOS  
COLLABORATEURS



La ligne® :  
un service de soutien psychologique  
par téléphone

---

« ÊTRE À L'ÉCOUTE DE  
VOS COLLABORATEURS,  
À LEUR SERVICE AU QUOTIDIEN  
ET EN PERMANENCE,  
PAR TÉLÉPHONE. »



UN SOUTIEN PERSONNALISÉ  
GRÂCE À UN **ACCOMPAGNEMENT  
PAR TÉLÉPHONE**



UNE MISE EN **RELATION DIRECTE  
AVEC UN PSYCHOLOGUE**



ACCESSIBLE **24H/24**, ANONYME ET  
EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ  
VIA **UN NUMÉRO VERT GRATUIT  
DEPUIS UN MOBILE ET UN FIXE**

Un service dédié à l'ensemble des salariés de votre entreprise en  
réponse à des difficultés **professionnelles** et/ou **personnelles**.

Une équipe de psychologues expérimentés

---

« UNE EXPERTISE PLURIDISCIPLINAIRE POUR TROUVER DES SOLUTIONS À DES SITUATIONS INDIVIDUELLES OU COLLECTIVES SENSIBLES. »

L'ÉQUIPE DE CONSULTANTS-PSYCHOLOGUES POSSÈDE UNE DOUBLE EXPERTISE CLINIQUE ET ORGANISATIONNELLE

20 psychologues mobilisés sur le service d'écoute et de soutien psychologique,

... ayant une connaissance du monde de l'entreprise et de son organisation,

... formés à la détection et à la prise en charge des personnes en difficulté, en souffrance psychologique, voire en risque suicidaire,

... en capacité d'orienter les salariés vers des structures adéquates,

... régulièrement supervisés.

En cas de besoin d'une orientation vers une prise en charge spécialisée, Stimulus s'appuie sur un réseau national de **450 psychologues cliniciens agréés Stimulus** justifiant d'une ou plusieurs formations complémentaires, d'une mise à jour continue de leurs connaissances et d'une supervision de leur pratique.

Le respect de l'anonymat et de la confidentialité

---

« DES PSYCHOLOGUES ASTREINTS AU SECRET PROFESSIONNEL. L'IDENTITÉ DES PERSONNES RESTE ANONYME ET LE CONTENU DES ÉCHANGES CONFIDENTIEL. »

Un **identifiant** est donné lors du 1<sup>er</sup> entretien. Il permet d'assurer un **suivi** anonyme de chaque dossier **par le même psychologue** ou par différents experts.

Une plate-forme téléphonique située dans les locaux de Stimulus. Cette proximité facilite les échanges de l'équipe de psychologues avec votre chef de projet.

Un hébergement des données assuré par un système agréé « **hébergeur de données de santé** » par le Ministère de la santé :

- Données relatives aux entretiens enregistrées *via* un logiciel en ligne sur des serveurs sécurisés.
- Le pôle statistique traite et valide les données dans les rapports quantitatifs et qualitatifs.

Une protection des données qui répond aux exigences de la **CNIL** et **une mise en conformité RGPD**.



Consultations  
en face à face

---

## « CONSULTATIONS GRATUITES POUR LE SALARIÉ CHEZ UN PSYCHOLOGUE AGRÉÉ STIMULUS. »

### ÉVALUER

Le psychologue de La Ligne® évalue la nécessité ou non d'orienter un salarié vers une prise en charge psychothérapeutique avec un expert en libéral, proche géographiquement de son domicile ou de son lieu de travail.

### ACCOMPAGNER

Le psychologue de La Ligne® amène le salarié à verbaliser cette demande. Il lui exposera alors les avantages à entrer dans cette démarche.

### PASSER LE RELAIS

La proposition acceptée par le salarié, le psychologue de La Ligne® propose deux adresses de professionnels membres du réseau Stimulus. Selon le choix du salarié, le psychologue de La Ligne® contacte le psychologue du réseau pour l'informer de la démarche et du contexte. Un rendez-vous est proposé dans les 5 jours ouvrés qui suivent.

### FACILITER L'ACCÈS AUX SOINS

Une fois la série de consultations réalisée (5 consultations maximum/an), le psychologue envoie sa note d'honoraires à Stimulus, le salarié n'a rien à payer. S'il le souhaite, le salarié continue les consultations au-delà de la 5<sup>e</sup> à ses propres frais.



## Accompagnement social

---

« AIDER UN SALARIÉ QUI RENCONTRE UN PROBLÈME SOCIAL INDIVIDUEL ET ACCOMPAGNER L'ENTREPRISE DANS LA GESTION D'UN DOSSIER À FORTE COMPOSANTE SOCIALE. »

### CONFIDENTIALITÉ DES ÉCHANGES

Des entretiens menés dans la stricte application du code de déontologie des assistants sociaux.

### ACCOMPAGNEMENT GLOBAL

L'aide sociale complète l'accès au service d'écoute et de soutien psychologique. Les différents acteurs du dispositif échangent régulièrement sur les dossiers et définissent le meilleur protocole d'accompagnement pour le salarié.

### IMPLICATION DES ACTEURS DE L'ENTREPRISE

L'accompagnement social mobilise de façon cohérente et bénéfique des acteurs de l'entreprise (direction, RH, management, IRP, CE, CHSCT) et/ou des organismes externes pouvant servir de relais dans la gestion de certaines situations individuelles (services sociaux, administrations, organismes de prévoyance, etc.).



## Modalités

Entretiens téléphoniques sur rendez-vous

-

Numéro vert gratuit depuis fixe et mobile

-

De 9h à 19h, du lundi au vendredi

-

Possibilité d'être rappelé sur demande



## Accompagnement social

---

### LES DOMAINES COUVERTS

#### FAMILLE

Soutien à la parentalité, soutien aux aidants familiaux, séparation, pensions alimentaires, décès...

#### HANDICAP

Reconnaissance handicap, adaptation du logement, maintien dans l'emploi : conseil et accompagnement

#### LOGEMENT

Difficultés dans l'accès ou le maintien dans le logement, mal logement, conseils et orientations en lien avec l'Action Logement : locatif, prêt accession et/ou travaux, Mobili-Jeune®, mobilité, CIL-PASS Assistance®...

#### SANTÉ

Mutuelle, prévoyance, prise en charge des frais médicaux...

#### TRAVAIL

Mobilité, adaptation au/du poste de travail en lien avec les partenaires internes, retour dans l'emploi après une longue absence, retraite...



Information  
juridique

---

« AIDER UN SALARIÉ QUI  
RENCONTRE UNE PROBLÉMATIQUE  
JURIDIQUE ET LIMITER SON  
IMPACT SUR LA PERFORMANCE  
AU TRAVAIL. »

L'accompagnement juridique se révèle un véritable **atout dans une politique globale de santé au travail** et particulièrement dans la prise en charge de la conciliation vie privée/vie professionnelle.

**L'ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE EST ASSURÉ  
PAR DES PROFILS À HAUT NIVEAU D'EXPERTISE**

- Juristes de formation Bac + 5 minimum avec une 1<sup>ère</sup> expérience professionnelle en entreprise
- Spécialisés chacun dans son domaine juridique
- Couverture de tous les domaines juridiques (hors droit du travail)

**LES DOMAINES COUVERTS**

- |                       |                   |                      |
|-----------------------|-------------------|----------------------|
| • Famille             | • Impôts et taxes | • Organismes sociaux |
| • Consommation        | • Santé           | • État civil         |
| • Banque et assurance | • Logement        |                      |
|                       | • Voisinage       |                      |

## Modalités

Entretiens téléphoniques sans rendez-vous

-

Numéro vert gratuit depuis fixe et mobile

-

De 9h à 19h, du lundi au vendredi

-

Possibilité d'être rappelé sur demande





## Accompagnement Événements Graves - AEG

« UNE SITUATION SOUDAINE,  
IMPRÉVISIBLE QUI NOUS CONFRONTE  
AU DANGER, À LA VIOLENCE,  
QUI MENACE NOTRE INTÉGRITÉ  
PHYSIQUE ET/OU PSYCHIQUE  
OU CELLE DE NOS PROCHES. »

### QUELS SONT LES IMPACTS SUR L'INDIVIDU ?

Dans ce contexte inhabituel, il est normal et très fréquent de ressentir des émotions intenses : peur, désarroi, effroi, tristesse, colère. La plupart du temps et pour la majorité d'entre nous, ces manifestations finissent par diminuer et disparaître dans le temps. Mais, parfois, elles peuvent persister, s'intensifier ou apparaître plus à distance de l'événement, voire évoluer vers « l'Etat de Stress Post-Traumatique » : perte d'intérêt, évitement lié à la peur du souvenir, hyper sensibilité, souvenirs intrusifs, irritabilité, angoisse, isolement, fatigue, difficulté à trouver le sommeil, cauchemars, difficulté à se concentrer, hyper vigilance ...

### QUELLES SONT LES CONSÉQUENCES SUR LE FONCTIONNEMENT GLOBAL DE L'ENTREPRISE ?

- Perturbation des capacités de travail
- Changement de l'ambiance de travail
- Baisse de la motivation
- Impact sur le bon fonctionnement du collectif de travail

**S'ILS NE SONT PAS TRAITÉS, CES DYSFONCTIONNEMENTS PEUVENT  
S'AGGRAVER SUR LA DURÉE ET NUIRE À LA SANTÉ DES SALARIÉS  
AINSI QU'AU DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE.**

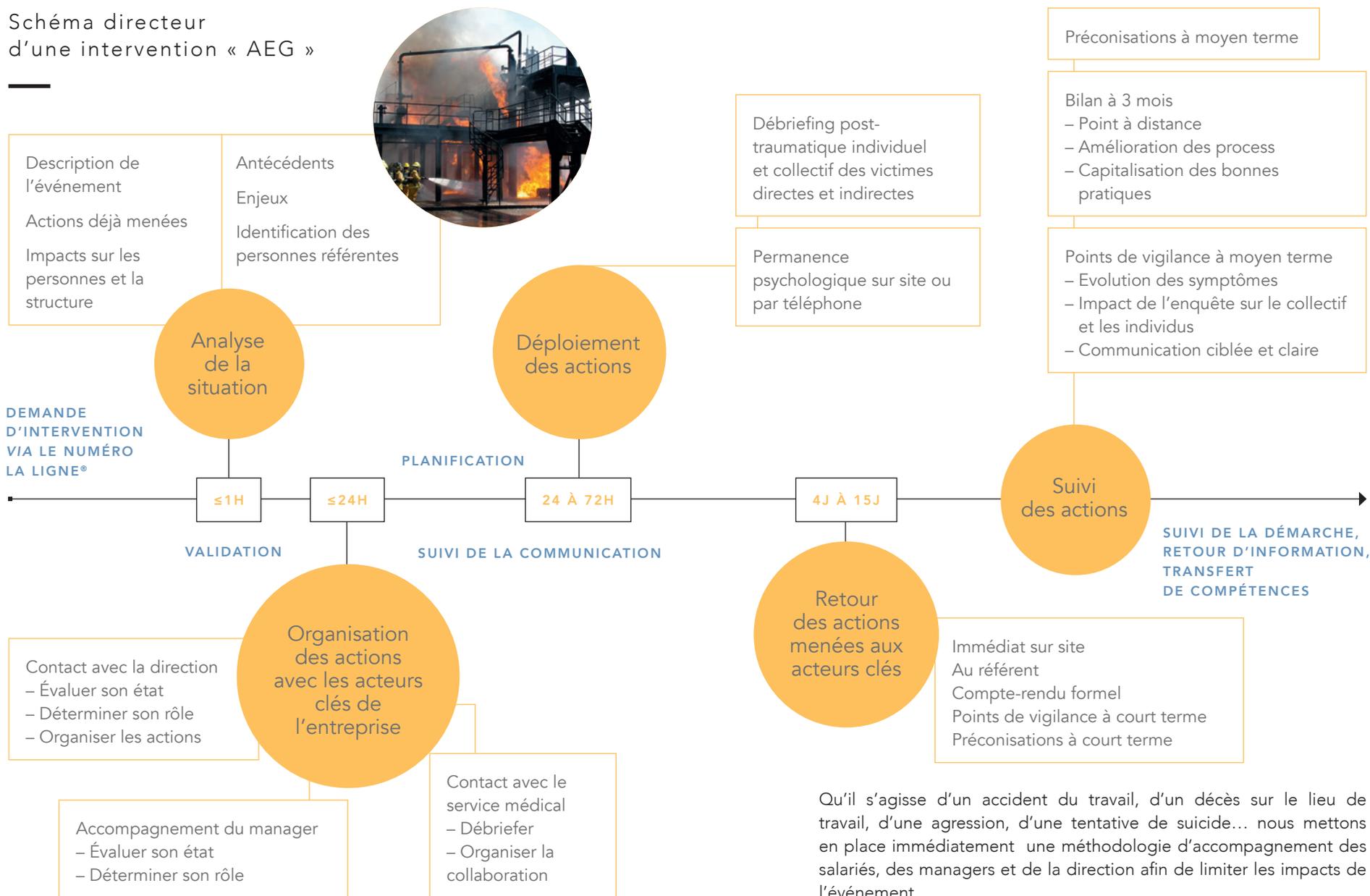
## Modalités

Une ou deux journées à activer par l'entreprise  
en cas de situation de crise via le numéro de la  
Ligne ou un numéro spécial gestion de crise.\*

\* Selon la taille de l'entreprise



## Schéma directeur d'une intervention « AEG »

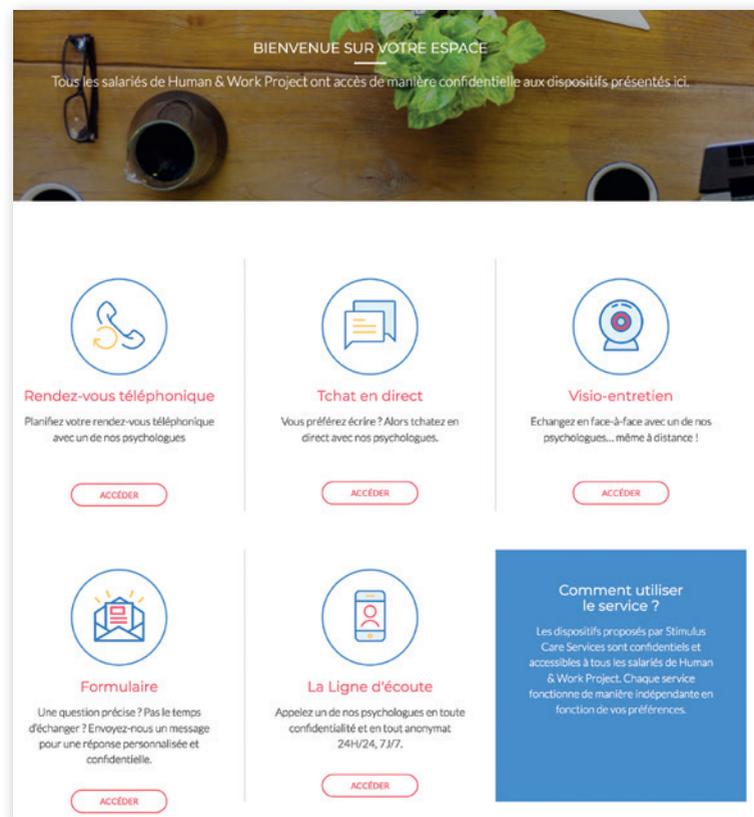


LE SITE INTERNET  
STIMULUS  
CARE SERVICES

[WWW.STIMULUS-CARE-SERVICES.COM](http://WWW.STIMULUS-CARE-SERVICES.COM)

**www.stimulus-care-services**, c'est l'expérience unique d'une plate-forme multimédia disponible 7/7 24/24 à laquelle chacun se connecte quand il le veut et d'où il le souhaite.

Grâce à elle, les collaborateurs peuvent contacter notre équipe de psychologues par **Visio-Entretien**, par **Tchat**, par **Mail** ou **programmer un rendez-vous téléphonique en ligne avec le psychologue de leur choix.**



Une interface personnalisée avec le logo de l'entreprise.



## VISIO-ENTRETIEN

Echangez en face-à-face avec notre psychologue...même à distance !  
Consultez notre liste de psychologues, choisissez la date et le créneau horaire qui vous conviennent.

[Retour à mon espace](#)

🔍 Rechercher une date

Lancer la recherche

Les pys à votre disposition



**Rebecca GUYOT**  
Psychologue clinicienne

📅 Prochaine dispo le 4 juil. 2018 à 17:00

Stress Gestion des émotions

Difficulté de communication Anxiété

Addictions

VOIR LA FICHE



**Amélie THIBAUT**  
Psychologue clinicienne

📅 Prochaine dispo le 4 juil. 2018 à 17:00

Stress Retour au travail Phobies

Gestion des émotions

Difficulté de communication Dépression

Conflit Burn out Anxiété

VOIR LA FICHE



**Jeanne CHEVALLIER**  
Psychologue clinicienne

📅 Prochaine dispo le 9 juil. 2018 à 14:00

Stress Gestion des émotions

Difficulté de communication Anxiété

Addictions

VOIR LA FICHE



**Valéria DALISSIER**  
Psychologue clinicienne

📅 Prochaine dispo le 5 juil. 2018 à 09:00

Difficulté de communication Dépression

Conflit Burn out Anxiété

VOIR LA FICHE



**Marion MOCOROVI**  
Psychologue Clinicienne

📅 Prochaine dispo le 5 juil. 2018 à 09:00

Stress Gestion des émotions

Difficulté de communication Conflit

Anxiété Aidant familial

Affirmation de soi

VOIR LA FICHE



**Marine SZCZEPANIAK**  
Psychologue clinicienne

📅 Prochaine dispo le 10 juil. 2018 à 09:00

Stress Gestion des émotions

Difficulté de communication Conflit

Anxiété Affirmation de soi Addictions

VOIR LA FICHE



**Ivan ANDRE**  
Psychologue clinicien

📅 Prochaine dispo le 5 juil. 2018 à 09:00

Traumatismes Stress

Gestion des émotions

Difficulté de communication Dépression



**Pauline TOURE**  
Psychologue Clinicienne

Affirmation de soi Anxiété

Difficulté de communication



**Sacha KASHANI**  
Psychologue Clinicienne

📅 Prochaine dispo le 10 juil. 2018 à 14:00

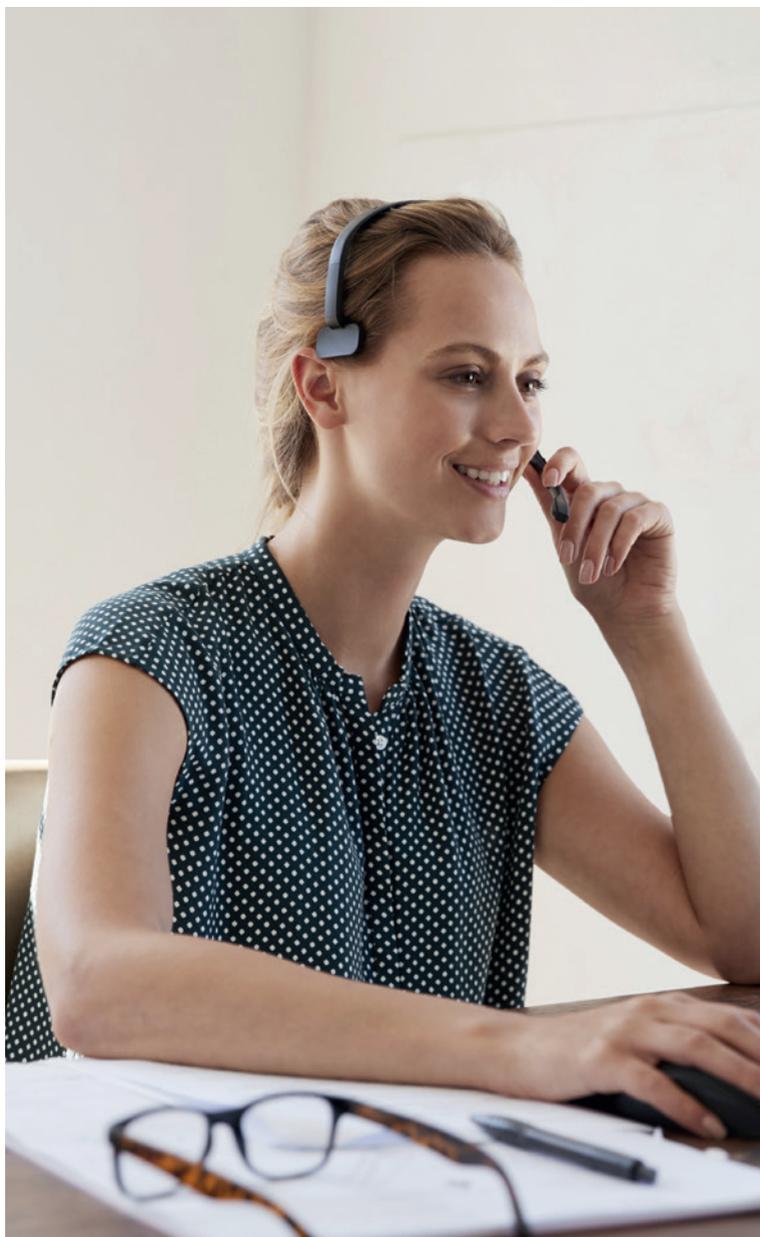
Affirmation de soi Deuil

Difficulté de communication

Difficultés de couple

# PILOTAGE

Une ergonomie éprouvée, pour une grande facilité d'utilisation



Un consultant-psychologue  
dédié, à votre écoute,  
à tout moment

---

« VOTRE CHEF DE PROJET PILOTE  
DE BOUT EN BOUT LA RÉUSSITE  
DE VOTRE PROGRAMME. »

IL EST À VOTRE DISPOSITION À TOUT MOMENT POUR

- Élaborer et animer un plan de communication
- Alimenter la réflexion sur vos actions en matière de prévention des risques psychosociaux et de politique de qualité de vie au travail
- Traiter efficacement vos demandes en mobilisant rapidement nos équipes pour apporter de la cohérence à vos actions
- Travailler en complémentarité en développant une connaissance fine de votre organisation, de vos problématiques et de vos interlocuteurs-clés

Chaque année, nous vous faisons un retour, quantitatif de l'utilisation du dispositif et qualitatif des facteurs de risques, sous forme de réunion bilan.

# REPORTING

« LA PLATE-FORME STIMULUS CARE SERVICES PEUT FOURNIR À TOUT MOMENT DES STATISTIQUES D'UTILISATION DU SERVICE QUI PERMETTENT D'ORIENTER LES ACTIONS DE PRÉVENTION, DANS LE RESPECT DE L'ANONYMAT DES SALARIÉS. »

#### EXEMPLES DE SEGMENTATION

- Sexe, âge (par tranche de 10 ans), situation maritale, nombre d'enfants à charge.
- Public : par métier, par fonction, par ancienneté, par secteur géographique.
- Situation professionnelle actuelle : en activité, arrêt de travail, accident de travail, congés, arrêt longue maladie.

« CES DONNÉES SONT PERSONNALISABLES EN FONCTION DES BESOINS DE L'ENTREPRISE. SI VOUS SOUHAITEZ UN BENCHMARK, ELLES PEUVENT ÊTRE COMPARÉES À L'ENSEMBLE DES DONNÉES TRAITÉES PAR STIMULUS. »

#### EXEMPLES D'INDICATEURS

- **Accès au service** : communication interne, bouche à oreille, via service médical, assistante sociale, management, ressources humaines...
- **Motifs de consultation** : difficultés personnelles, difficultés professionnelles, curiosité, témoignage, demande pour autrui, renseignement sur le dispositif...
- **Motifs professionnels** : issus des catégories RPS du rapport Gollac.
- **Motifs personnels** : deuil, divorce, difficultés matérielles, problèmes de couple, maladie...
- **Orientations** : médecine du travail, assistante sociale, médecin traitant, médecin psychiatre, psychologue, urgences, management, RH, CHSCT, rappel de La Ligne...

# COMMUNICATION



L'animation  
d'un plan  
de communication

---

« LA COMMUNICATION EST  
L'UNE DES CLÉS DE LA RÉUSSITE  
D'UN PROGRAMME D'ASSISTANCE  
AUX SALARIÉS. »

**NOUS VOUS ACCOMPAGNONS  
POUR CONSTRUIRE UN PLAN DE COMMUNICATION  
EN UTILISANT 3 LEVIERS D'ACTION**

- S'appuyer sur les moyens existants : actions déjà entreprises pour promouvoir la santé au travail, relais/acteurs clés de la prévention en interne
- Informer de l'existence et de l'utilité du programme Stimulus Care Services : communication écrite lors de la mise en place du dispositif, communication orale auprès des acteurs-clés, affichage, dépliants, vidéos...
- Animer régulièrement la communication autour du programme : s'assurer du maintien du niveau d'information, réactualiser annuellement la communication autour du dispositif

Stimulus CARE SERVICES

LOGO CLIENT

UNE PSYCHOLOGUE À VOTRE ÉCOUTE À XXXXX

Votre psychologue : XXXX XXXXXX  
ADRESSE  
dates + heures

Tél. : 0X XX XX XX XX - xxxxxxxxxxx@xxxxx.com

Stimulus CARE SERVICES

LOGO CLIENT

0 800 XXX XXX

VOTRE PROGRAMME D'AIDE ET DE SOUTIEN PERSONNALISÉ

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE  
ACCOMPAGNEMENT SOCIAL  
INFORMATION JURIDIQUE

24h/24 & 7j/7  
ANONYME & CONFIDENTIEL

APPELEZ-NOUS DIRECTEMENT AU  
0 800 XXX XXX  
Appel gratuit  
hors de l'Europe

OU CONTACTEZ-NOUS SUR :  
www.stimulus-care-services.com  
Identifiant : xxxxxx • Mot de passe : xxxxxx

Sur le site Internet, vous pourrez ensuite vous créer votre espace personnel.

Stimulus

LA LIGNE 0 800 XXX XXX

LOGO CLIENT

VOTRE PROGRAMME D'AIDE ET DE SOUTIEN PERSONNALISÉ

ANONYME & CONFIDENTIEL

0 800 XXX XXX  
Appel gratuit  
hors de l'Europe

www.stimulus-care-services.com  
Identifiant : xxxxxx • Mot de passe : xxxxxx

Besoin d'une aide rapide et efficace ?

Il y a quelque chose qui ne va pas dans votre entreprise  
Un de vos collègues ne va pas, cela affecte tout  
J'ai l'impression d'être perché sur le bord de l'abîme  
Je me sens débordé, j'ai besoin de prendre du recul

Et pour toute personne qui en ressentirait le besoin.

Pour accéder à votre espace entreprise, connectez-vous à :  
www.stimulus-care-services.com  
Identifiant : xxxx  
Mot de passe : xxxxxx

Pour accéder à votre espace personnel :  
Mail :  
Mot de passe :

met à votre disposition un service d'écoute et de suivi psychologique en s'appuyant sur

Stimulus

POUR QUI ? Pour vous, en tant que salarié de ...  
PAR QUI ? Une équipe de psychologues cliniciens formés aux spécificités de votre entreprise.  
COMMENT ? En appelant à tout moment, 24h/24 et 7j/7 dès que vous en ressentirez le besoin.  
En vous connectant sur la plateforme www.stimulus-care-services.com muni de votre identifiant et de votre mot de passe.

Un service indépendant  
La garantie du respect de l'anonymat et du secret professionnel

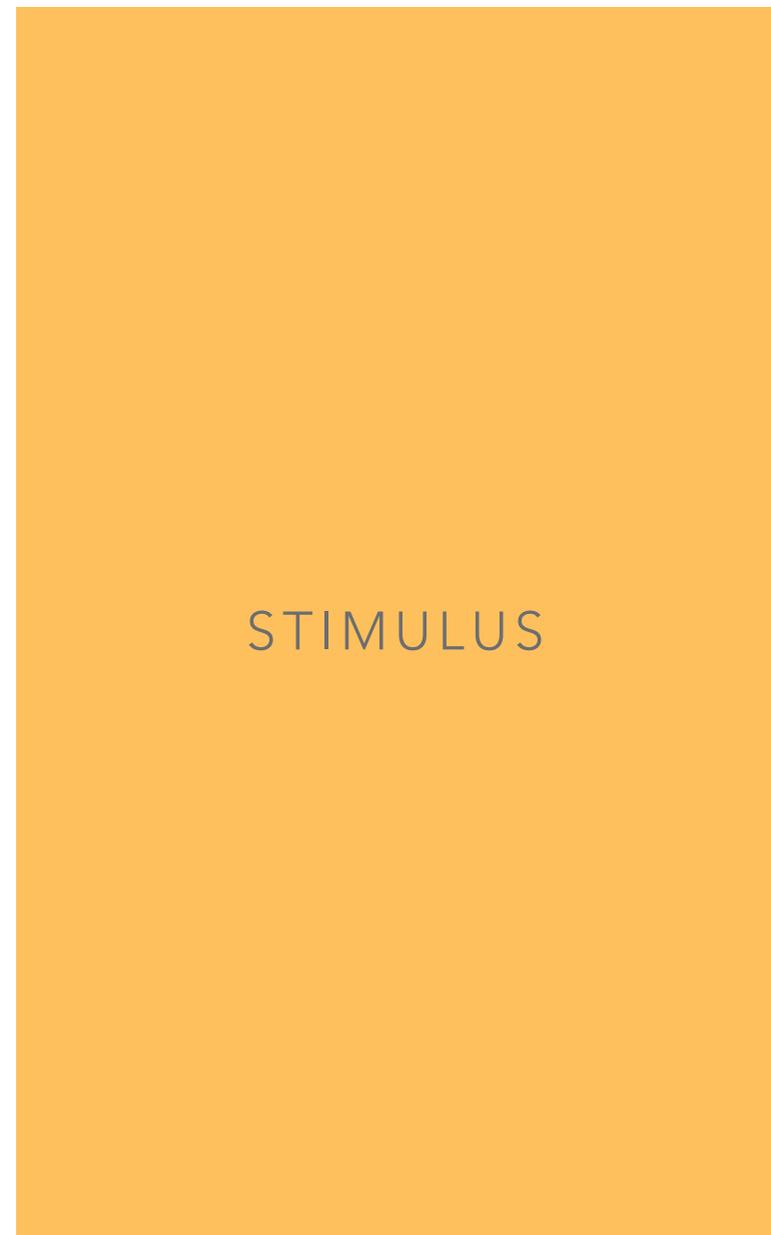
GRATUIT ANONYME & CONFIDENTIEL

Une situation professionnelle :  
• conflits  
• difficultés à faire face à un changement  
• stress lié aux objectifs à atteindre  
• difficultés managériales,  
• etc.

Une situation personnelle :  
• difficultés familiales  
• dépendances  
• deuil  
• etc.

Stimulus LA LIGNE

ÉCOUTE & SUIVI PSYCHOLOGIQUE  
0 800 XXX XXX  
Appel gratuit  
hors de l'Europe



Quelques exemples de supports de communication prévus dans le programme

Créé en 1989, Stimulus est le cabinet de référence en bien-être et santé psychologique au travail.

L'ACTEUR DE RÉFÉRENCE  
DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Notre mission : promouvoir la santé psychologique au sein de l'entreprise, accompagner les transformations des entreprises en intégrant une vision humaine à leur stratégie, développer leur performance sociale et économique et mobiliser tous les acteurs de l'entreprise autour de projets de santé et de qualité de vie au travail.

## Nos domaines d'intervention

---

Les politiques de santé  
psychologique au travail

---

Les pratiques saines de  
management

---

L'accompagnement humain  
des transformations

---

Les services aux salariés

humanandworkproject.eu  
MEMBRE FONDATEUR



## Nos bureaux

---

### **Bureau de Paris**

28, rue de Mogador  
75009 Paris  
Tél : 01 42 96 92 62

### **Bureau de Lyon**

4, rue de la République  
69001 Lyon  
Tél : 04 72 13 44 71

### **Bureau d'Aix-en-Provence**

Tour Hémilythe - 150, av. Georges Pompidou  
13100 Aix-en-Provence  
Tél : 04 42 12 55 62

### **Bureau de Madrid**

Calle San Lorenzo, 11  
28004 Madrid  
Tél : +34 911 92 40 74

[contact@stimulus-conseil.com](mailto:contact@stimulus-conseil.com)  
[www.stimulus-conseil.com](http://www.stimulus-conseil.com)



Stimulus  
CARESERVICES