



Le service d'Accompagnement et de Médiation

-

Réunion du 29 septembre 2023

Sommaire

01 Rappel et
périmètre

02 Organisation et
effectifs

03 Cellule d'écoute et
secrétariat

04 Accompagnement
psychologique

05 Harcèlement et
discriminations

06 Addictologie

07 Médiation

01

Rappel et périmètre

Présentation du SAM

Rappel et périmètre

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE MÉDIATION

- Ouvert à tout.e agent.e de la Ville de Paris, quels que soient leur statut et leur fonction
- Accompagnement individuel et collectif
- Service pluridisciplinaire
- Dimension transversale : travail avec les différents services de la DRH (SRH, SMP, BPRP, BAS, Mission management, etc.) et directions de la Ville

Périmètre d'action du SAM

- Les conflits et souffrances liés au travail ;
- Les urgences liées à un traumatisme ;
- Les addictions ;
- Les discriminations, quelle qu'en soit la nature ;
- Les agissements sexistes ;
- Le harcèlement moral et sexuel.

02

Organisation et effectifs

Présentation du SAM

Organisation et effectifs



Effectifs du service

- 1 cheffe de service et 1 adjoint
- 3 secrétaires écoutantes
- 6 psychologues (clinicien.nes ou du travail)
- 1 assistante socio-éducative
- 1 chargée de mission lutte contre le harcèlement et les discriminations
- 3 conseillers en addictologie



LA CELLULE D'ÉCOUTE

03

Cellule d'écoute et secrétariat

Présentation du SAM

Cellule d'écoute & secrétariat

Cellule d'écoute (CE)

- Première écoute téléphonique
- Vise à identifier la problématique des agent·es, le degré d'urgence de leur situation et les orientations les plus pertinentes (internes et externes au service)

Secrétariat

- Gestion des rendez-vous
- Accueil des agent.es à leur arrivée dans le service

01 42 76 88 00



APPEL CONFIDENTIEL - DE 9H A 17H

**APPEL CONFIDENTIEL DE 9H À 17H
DU LUNDI AU VENDREDI**



ACCOMPAGNEMENT
PSYCHOLOGIQUE

04

Accompagnement psychologique

Présentation du SAM

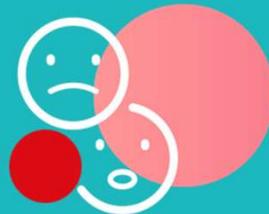
Accompagnement psychologique



- Toute situation vécue comme difficile ou générant de la souffrance et/ou pour toute situation source de traumatismes (exposition à un événement potentiellement traumatogène).
- Consultations individuelles *et* collectives

Deux volets

- Souffrance au travail
- Urgences psychologiques



DISPOSITIF DE LUTTE
CONTRE LE HARCÈLEMENT
ET LES DISCRIMINATIONS

05

Harcèlement et discriminations

Présentation du SAM

Harcèlement et discriminations



- RDV individuels par binôme (chargée d'accompagnement et de suivi + psychologue du travail)
- Si les entretiens laissent présumer une forme de harcèlement ou de discrimination, le dispositif peut :
 - Proposer différentes démarches juridiques, administratives, sociales possibles – internes comme externes ;
 - Faire un signalement à la direction concernée ;
 - Réunir l'équipe pluridisciplinaire ;
 - Déclencher une procédure d'urgence.
- Sinon, l'agent.e est réorientée vers les professionnel.les pertinent.es
- L'agent.e est informé.e du suivi de son dossier, notamment via des RDV de suivi avec la référente

[1^{er} septembre 2023 : recrutement d'une Chargée de mission lutte contre le harcèlement et les discriminations]

→ appui : analyse juridique, suivi du traitement des dossiers dans les directions, suivi de l'activité du dispositif



ADDICTOLOGIE

06

Addictologie

Présentation du SAM

Addictologie



- Accompagnement individuel des agent-es concerné-es par une conduite addictive : logique de réduction des risques et des dommages, prise en charge dans une structure de soins adaptée
- Séances collectives de sensibilisation : sur sollicitation des directions via les BPRP
- Les réunions tripartites : à la demande des encadrant.es lorsque qu'un.e agent.e est en difficulté avec une conduite addictive impactant sur le travail
- Formation et supervision des référent.es addictions des directions



MÉDIATION DES
CONFLITS AU TRAVAIL

07

Médiation

Présentation du SAM

Médiation



- Individuelles et collectives
- A la demande des directions

PROCEDURE

- Les demandes de médiations sont adressées à des médiateur.ices de la Ville de Paris ou à des prestataires
- Si la médiation est considérée pertinente, des entretiens préparatoires sont effectués avec chaque agent.e
- Une à trois séances de médiation sont réalisées, avec l'accord des participant.es
- A l'issue des séances :
 - Signature d'un accord de médiation
 - Pistes d'amélioration non formalisées
 - Maintien du désaccord



Merci de votre attention