



LE CENTRE D'ECOUTE PSYCHOLOGIQUE

DE PSYA FRANCE

CERTIFIE ISO 9001 : 2008



PSYA devient le 1^{er} Cabinet spécialisé dans la gestion et la prévention des risques psychosociaux à obtenir la Certification AFAQ ISO 9001 version 2008 pour son « Centre d'Ecoute Psychologique »

Cette démarche a été conduite par AFNOR Certification, 1^{er} organisme certificateur en France. Cette certification vient récompenser le savoir-faire et la forte implication de l'équipe du Centre d'Ecoute Psychologique (CEP) à rendre de manière permanente des prestations de qualité à ses clients.

Mettant en lumière **l'engagement de PSYA au service de la qualité**, cette démarche certifie que le système de management est mis en place pour répondre aux exigences suivantes :

- l'accessibilité du service 24h/24 et 7j/7 par téléphone et par internet (chat, messagerie) pour tout bénéficiaire (Salarié et Assuré),
- l'animation exclusive du service par des psychologues cliniciens, tous diplômés d'un Master II ou d'un DESS en Psychologie Clinique ; ce diplôme garantit le titre de Psychologue des professionnels intervenant sur le CEP et l'indépendance clinique de ces derniers dans le traitement des appels, chats et mails,
- l'anonymat et la confidentialité des informations des bénéficiaires,
- la possibilité pour tout bénéficiaire d'aborder des problématiques aussi bien personnelles que professionnelles,
- et la volonté de PSYA à accroître la satisfaction de ses clients.

Plusieurs actions permettent à PSYA de répondre à ses engagements :

- la présence d'un **Comité Qualité** qui pilote l'ensemble des actions d'améliorations de la prestation,
- l'application, par les collaborateurs psychologues cliniciens, des **procédures définies de traitement des appels, chats et mails**,
- la maîtrise totale du processus de réalisation « écoute et accompagnement psychologique 24h/24 et 7j/7 » qui se concrétise par une procédure d' « **appels mystères** » destinés à valider le respect des **procédures mises en place aussi bien pour les entretiens téléphoniques que les échanges avec les bénéficiaires par chats et mails**,
- la **supervision clinique** de la pratique de l'équipe CEP,
- le suivi de la satisfaction client par le biais d'**enquêtes de satisfaction**.

L'obtention de cette certification vient confirmer l'engagement du Cabinet PSYA à satisfaire ses clients et à atteindre un niveau d'excellence dans son pilotage opérationnel des actions qu'elle entreprend à destination de ses clients.

A propos du Centre d'Ecoute Psychologique :

Le Centre d'Ecoute Psychologique (CEP), créé en 1997, a pour vocations principales :

- 1-D'accompagner les bénéficiaires (salariés et assurés) rencontrant des difficultés d'ordre professionnelles et/ou personnelles,
- 2-De permettre aux entreprises de disposer d'un « programme d'alerte » en cas notamment de forte sollicitation du Centre d'Ecoute
- 3- De permettre aux assureurs d'apporter l'appui nécessaire à leurs assurés en cas de difficultés suite à un événement traumatisant tels qu'un accident, une maladie, la disparition d'un proche, ...

A propos de Psya

Créé en 1997, Psya fût parmi les tous premiers cabinets français à proposer des solutions de prévention de la santé psychologique et des risques psychosociaux. D'abord partenaire des assureurs (par la mise en place d'un service d'aide psychologique accessible par téléphone et par internet 24h/24, 7j/7 pour leurs clients victimes d'un sinistre), Psya a développé de manière progressive et en étroite collaboration avec les entreprises, une gamme complète de prestations dans le domaine de la prévention et de la gestion des risques psychosociaux au travail.

Les consultants de Psya (psychologues cliniciens, psychologues du travail, sociologues, ergonomes, victimologues, consultants RH) interviennent aux différents stades de la prévention :

- En amont, par l'audit des facteurs de risques et par l'accompagnement dans la mise en place d'une politique d'actions correctives et de bien-être au travail,
- En amont également, par la formation des RH, des responsables Santé, des managers et des collaborateurs,
- En aval, par la mise en place de solutions destinées à prendre en charge les salariés de manière individuelle, comme par exemple l'accès au centre d'écoute psychologique.

Psya est habilité en qualité d'Intervenant en Prévention des Risques Professionnels «IPRP», l'ensemble de ses intervenants sont diplômés et soumis au code déontologique de leur profession garantissant ainsi éthique et confidentialité.

Psya, c'est une équipe de spécialistes de plus de 60 personnes, présent à Paris, Lyon, Rennes et Marseille ainsi qu'en Espagne et en Italie, membre de la F.I.R.P.S (Fédération des Intervenants en Risques Psychosociaux).

www.psy.fr

Contact presse pour Psya

Corinne Joiris

corinne.joiris@dbmail.com

06 09 23 23 82 /01 82 14 40 30