



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Données sur le prestataire Pros-Consulte

Question écrite n° 26172

Texte de la question

M. François Jolivet interroge M. le ministre de l'intérieur sur le prestataire Pros-Consulte, missionné pour assurer la prise en charge psychologique des 150 000 policiers français. Pros-Consulte, qui se revendique comme la première plate-forme française de la prise en charge du stress au travail et de la gestion des risques psychosociaux, s'est vu attribuer par son ministère le dispositif d'écoute psychologique mis en place au bénéfice des personnels de la police nationale et de leurs familles, pour des motifs tant professionnels que personnels. Ce dispositif vise à prévenir le fléau du suicide au sein des forces de police du pays. Dans ce contexte, et devant l'importance de la tâche, il lui demande de lui communiquer les informations suivantes : les conditions d'attribution de la prise en charge des appels à la société Pros-Consulte ; le coût mensuel de cette prestation ; le nombre d'appels déjà traités ; les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui composent la feuille de mission de la société Pros-Consulte.

Texte de la réponse

La lutte contre le suicide dans la police nationale a été érigée par le ministre de l'intérieur au rang de priorité. Dans le cadre de la mise en œuvre du « programme de mobilisation contre le suicide », plusieurs initiatives concrètes ont ainsi été prises par le ministre de l'intérieur en 2019 : création d'une « cellule alerte prévention suicide », organisation sur tout le territoire de séminaires de sensibilisation pour les chefs de service, campagne de communication, engagement des instances de concertation locales, etc. C'est également dans le cadre de cette mobilisation que le service de soutien psychologique opérationnel (SSPO) de la police nationale, qui disposait déjà d'une astreinte téléphonique nationale pour les situations opérationnelles, a vu son système évoluer. Un numéro vert, actif depuis 2019, permet, en journée, d'être orienté vers le psychologue de secteur en fonction du département d'affectation et de basculer automatiquement sur le psychologue d'astreinte en dehors des horaires de bureau. Depuis septembre 2019, un second numéro vert donne en outre accès à un dispositif d'écoute psychologique 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 au bénéfice des personnels de la police nationale, sous la forme d'une prise en charge personnalisée assurée par des psychologues extérieurs au ministère de l'intérieur. Cette seconde ligne d'écoute externalisée de la société PROS-CONSULTE - spécialisée dans la gestion des risques psychosociaux - permet aux agents de la police nationale, ainsi qu'à leurs familles, de disposer d'un accès anonyme, confidentiel et gratuit, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, aux psychologues de la plate-forme. L'accès est immédiat, sans prise de rendez-vous, attente ou répondeur vocal. Tout agent peut d'initiative joindre en ligne un psychologue et bénéficier d'un suivi personnalisé avec le même psychologue. Une orientation vers un réseau de soins externe en face-à-face est possible grâce à la collaboration de PROS-CONSULTE avec le réseau national du risque psycho-social de l'association « soins aux professionnels en santé » (SPS), qui a ouvert son réseau aux personnels de police, notamment pour la prise en charge des situations aiguës ou pour toute demande de prise en charge en face-à-face avec un professionnel de soutien. Le coût mensuel de la prestation est de 5 700 € (toutes taxes comprises), pour un total annuel de 68 400 €. Du 1er septembre 2019 au 31 janvier 2020, 354 appels ont été traités (appels d'une durée inférieure à 5 minutes non comptabilisés) pour 202 appelants. Le service reçoit en moyenne 80 appels par mois. Les objectifs qui ont

prévalu à la contractualisation avec la société PROS-CONSULTE concernent : - les modalités de gestion des appels et des situations aiguës (existence d'un appui médicalisé en 2ème niveau, moyens de déclenchement immédiat des secours en cas d'urgence vitale) ; - la densité du réseau de soins externe, en vue de réorientations, dont le maillage doit permettre une couverture homogène du territoire national ; - le profil et la formation des écoutants (psychologues expérimentés, cliniciens pour la majorité d'entre eux et formés à l'écoute, au repérage de la crise suicidaire et au psycho-trauma) ; - les moyens organisationnels et techniques mis en œuvre pour la plate-forme d'écoute (dimensionnement de la structure, temps d'attente, garantie de continuité de service, nombre de professionnels disponibles pour garantir une réponse 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24).

Données clés

Auteur : [M. François Jolivet](#)

Circonscription : Indre (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26172

Rubrique : Police

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 30 mars 2020

Question publiée au JO le : [28 janvier 2020](#), page 541

Réponse publiée au JO le : [2 juin 2020](#), page 3845