

Repères pour conduire un premier entretien de recueil d'alerte RPS

Objectif de ce document

C'est le premier entretien sollicité par un salarié ou un collectif auprès d'une « personne en charge du recueil d'alerte ». Il le fait pour informer, solliciter une action ou simplement pour demander une aide.

Il est possible que la « personne en charge du recueil d'alerte » s'adresse d'elle-même à un salarié pour lui proposer une analyse de sa situation de travail.

Ce document vise à guider l'entretien de traitement de l'alerte pour déclencher une analyse de la situation de travail ou orienter vers d'autres modalités d'action qu'une démarche de prévention.

Le contenu minimum de l'entretien :

Se présenter : définir son rôle et ses missions dans ce cadre.

Entendre la présentation du salarié et l'expression de sa souffrance.

Exprimer que l'on comprend la souffrance sans participer au jugement.

Recueillir des informations sur les atteintes à la santé, les incidents et les accidents RPS

Concernant le salarié ?

Par exemple, des signes de décompensation dus au stress chronique, des malaises, des conflits, des agressions, des crises de larmes, des arrêts maladie en lien avec le travail, des atteintes à la santé physique : cardiovasculaires, TMS, des atteintes à la santé mentale : dépression, conduites suicidaires, état de stress post-traumatique, troubles anxieux, pathologies psychiatriques...

Pour d'autres salariés ?

Identifier les problèmes dans l'activité de travail pouvant avoir des conséquences pour la santé.

Quelles sont les activités ou les moments de votre activité les plus contraignants, les plus problématiques, qui ont des conséquences sur votre santé ? Pourquoi ?

Identifier les facteurs de risques impliqués dans la/les situation(s) évoquée(s).

On peut par exemple questionner sur l'exposition aux différents facteurs de RPS, mais en se centrant sur les facteurs proches de la plainte du salarié.

L'objectif est de s'assurer de la présence de facteurs professionnels dans la plainte.

Une analyse plus poussée sera conduite si le choix de la prévention est fait.

Recueillir des informations sur des interventions antérieures menées sur ce problème

Par d'autres acteurs de l'entreprise ? Par des acteurs extérieurs à elle ?

Proposer son aide en présentant les différentes modalités d'action.

Si des facteurs professionnels sont identifiés lors de cet entretien, une analyse des contraintes de travail pourra être menée et aboutir à des mesures de prévention. En cas de violence interne, informer qu'il n'y aura pas de positionnement sur la véracité des faits de violence (par exemple, pas de qualification de la situation de vécu de harcèlement).

Expliciter les autres modalités d'actions, par exemple :

- obtenir le respect des droits, une réparation, la satisfaction d'une revendication, ou une action syndicale, auprès d'un représentant du personnel
- demander un rappel à l'ordre, une sanction, une mobilité ou l'éviction d'une des deux parties (en cas de violence interne), auprès d'un membre de la direction
- demander une action sur la situation personnelle du salarié (régulations RH), auprès d'un membre de la DRH
- solliciter un soutien psychologique ou social auprès d'un psychologue, d'une assistante sociale, d'un infirmier (en entreprise, en service de santé au travail...)
- solliciter le médecin du travail pour discuter des orientations thérapeutiques, d'un reclassement, d'une inaptitude, ou travailler au maintien dans l'emploi
- ...

A l'issue de l'entretien, recueillir l'engagement de l'interlocuteur pour mener une action de prévention ou orienter vers une autre modalité d'action ou/et un autre acteur.

Clore l'échange en précisant dans quelles conditions on informera l'interlocuteur des suites de sa demande.