« UN EXPERT VOUS RÉPOND » : 30 MINUTES POUR PASSER À L'ACTION

Evelyne CANCE
Responsable du pôle Prévention – Montpellier

Introduction / Objectifs :

Une question sur le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), une situation de travail à risque, des tensions dans une équipe, un besoin de sensibilisation ou une interrogation sur le maintien en emploi : les entreprises adhérentes à un Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises (SPSTI) sont confrontées à des problématiques multiples, sans toujours savoir vers quel professionnel se tourner, ni quel accompagnement solliciter.

Cette difficulté d'identification du bon interlocuteur peut constituer un frein à la mobilisation du SPSTI, particulièrement lorsque la demande paraît ponctuelle, lorsque l'entreprise dispose de peu de temps ou lorsque la problématique elle-même reste encore mal définie.

Afin de faciliter l'accès à son offre de services et de réduire le délai entre l'expression d'un besoin et une première action de prévention, l'AIPALS a créé, en mars 2026, le dispositif « ***Un expert vous répond*** ». Il permet à toute entreprise adhérente de réserver directement un rendez-vous personnalisé de 30 minutes en visioconférence avec un professionnel du Service.

L'objectif n'est pas de traiter en 30 minutes l'intégralité d'une situation complexe, mais de proposer une porte d'entrée simple, réactive et identifiable vers l'équipe pluridisciplinaire : comprendre la demande, la qualifier, apporter un premier niveau de réponse, déterminer les priorités et, lorsque cela est nécessaire, mobiliser l'accompagnement complémentaire adapté.
Le dispositif s'inscrit ainsi dans un continuum allant de l'information et de l'aide à l'évaluation des risques jusqu'à la prévention primaire, au repérage des risques psychosociaux (RPS) et à la prévention de la désinsertion professionnelle (PDP).

Méthodologie :

Une entrée par le besoin de l'adhérent

Le dispositif a été conçu autour d'un principe : l'adhérent ne doit pas avoir à connaître l'organisation interne du SPSTI pour identifier le professionnel en capacité de l'accompagner. Il choisit donc une problématique et non un métier.

Quatre portes d'entrée lui sont proposées :

- **Stress, tensions et bien-être au travail** : échange confidentiel avec un psychologue du travail autour notamment des RPS, des relations et dynamiques d'équipe, du harcèlement, du burn-out, du stress ou de la charge de travail ;
- **Document unique, plan d'action et risques professionnels** : appui d'un ingénieur en prévention pour l'évaluation des risques professionnels, notamment chimiques, physiques ou liés aux situations de travail, ainsi que pour la priorisation des mesures de prévention ;
- **Maintien en emploi et situations individuelles ou collectives sensibles** : accompagnement par une assistante sociale du travail sur les arrêts longs, le handicap, la reprise du travail, la fin de carrière, les aides mobilisables et le risque de désinsertion professionnelle ;
- **Sensibilisation et organisation de la prévention** : accompagnement portant sur la construction d'actions de sensibilisation, de journées sécurité, l'organisation de la prévention ou la mobilisation d'aides financières.

Pour chaque thématique, une rubrique « En savoir plus » précise les situations pouvant être abordées. L'adhérent sélectionne ensuite, parmi les disponibilités des professionnels affectés au service choisi, le créneau qui lui convient.

Préparer les 30 minutes d'échange

Lors de la réservation, plusieurs informations sont recueillies de manière obligatoire : identité et coordonnées de l'interlocuteur, nom de l'entreprise et numéro d'adhérent. Jusqu'à dix participants supplémentaires peuvent être invités et recevoir le lien de connexion.

L'adhérent doit également préciser l'objet du rendez-vous et les points qu'il souhaite aborder. Ces informations sont transmises au professionnel dès la réservation et lui permettent de prendre connaissance du contexte avant l'entretien et, lorsque cela est utile, de préparer des ressources ou de consulter les éléments disponibles sur l'entreprise.

Une question complémentaire permet d'identifier le canal par lequel l'entreprise a découvert le dispositif : communication électronique du Service, signature de courriel, professionnel de l'AIPALS, échange avec le médecin du travail ou recommandation d'un autre chef d'entreprise. Cette donnée doit permettre, à terme, d'identifier les canaux les plus pertinents pour faciliter l'accès au service.

Un parcours automatisé, associé à une intervention humaine

Après validation du créneau, l'adhérent et le professionnel reçoivent automatiquement un message de confirmation comportant la date, l'horaire et le lien de connexion à la visioconférence. Le professionnel reçoit également les informations renseignées lors de la réservation.

Un rappel automatique est adressé 24 heures avant le rendez-vous à l'ensemble des participants.

L'entretien de 30 minutes constitue ensuite le temps d'analyse et de conseil. Le professionnel reformule la demande, recherche avec l'entreprise les déterminants de la situation, apporte des repères et identifie les premières actions envisageables. Selon le besoin, la réponse peut être apportée directement pendant l'échange ou conduire à la mobilisation d'un autre professionnel, d'une intervention sur site, d'une action collective ou d'un relais avec l'équipe médicale.

À ce jour, l'outil de réservation n'étant pas encore interfacé avec le logiciel métier du SPSTI, le professionnel assure manuellement la traçabilité de l'intervention par la création d'une action en milieu de travail (AMT), rattachée à l'entreprise et à la thématique concernée.

Quinze minutes après le rendez-vous, un questionnaire d'évaluation est automatiquement adressé à l'adhérent. Il porte sur la facilité d'accès au dispositif, l'adéquation du format de 30 minutes, l'utilité de l'échange, l'identification du bon interlocuteur, les éléments concrets apportés et les suites proposées.

Ce questionnaire constitue une première étape de l'évaluation du dispositif et permet d'identifier les dimensions à suivre dans le temps.

Déploiement du dispositif

Le lancement a été accompagné de deux campagnes d'information auprès des entreprises adhérentes. Le lien de réservation a ensuite été intégré aux signatures électroniques des professionnels afin de créer une porte d'entrée permanente vers le dispositif.

Son intégration sur le site internet de l'AIPALS est en cours de développement. Un travail est également engagé avec l'éditeur du logiciel métier afin de rendre le lien directement accessible depuis l'espace adhérent.

Résultats obtenus : de la question initiale à l'action

Les premiers mois d'utilisation montrent que la valeur ajoutée du dispositif ne réside pas uniquement dans la réponse apportée à la question formulée par l'entreprise. Le rendez-vous permet fréquemment de dépasser la demande initiale, de faire émerger les enjeux de prévention sous-jacents et de mobiliser des actions complémentaires.

D'une question sur les aides au maintien en emploi

Une entreprise a sollicité le dispositif avec une question a priori essentiellement administrative : quelles aides pouvaient être mobilisées pour un salarié en arrêt dont la reprise au poste paraissait compromise ?

Au cours du rendez-vous avec l'assistante sociale du travail, plusieurs signaux précoces de risque de désinsertion professionnelle ont été identifiés : antécédents d'arrêts courts et répétés, difficultés croissantes dans la manutention de charges et risque d'inadéquation entre les contraintes du poste et les capacités du salarié.

L'entretien a permis d'aborder simultanément la situation individuelle et la prévention collective. Les différents leviers mobilisables ont été présentés : intervention du médecin du travail, étude du poste, reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), compensation du handicap et aides de l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph).

Une expertise technique du pôle Prévention a été mobilisée directement à la suite de l'échange. Une étude de poste a été réalisée et une solution technique d'aménagement identifiée. Le salarié a été accompagné dans sa demande de RQTH, aujourd'hui accordée, tandis que l'employeur a été informé des financements potentiellement mobilisables.

L'ensemble de la démarche a été conduit en articulation avec le médecin du travail. À ce jour, le salarié est maintenu en emploi et l'aménagement identifié est prévu.

Au-delà de la situation individuelle, l'équipement envisagé pourra contribuer à réduire les contraintes de manutention pour d'autres salariés. La PDP devient ainsi une porte d'entrée vers une action de prévention primaire bénéficiant au collectif de travail.

Prendre du recul sur une démarche de prévention des RPS

Une autre entreprise souhaitait échanger autour du stress et des RPS, avec une interrogation très opérationnelle : comment désamorcer certaines situations et animer une prévention efficace ?

L'entretien avec le psychologue du travail a permis de revisiter les actions déjà engagées et de replacer la problématique dans une réflexion plus globale sur la politique de santé et de sécurité de l'entreprise.

L'adhérente a souligné le caractère « fluide, constructif et enrichissant » de l'échange, la qualité des conseils et la pertinence des informations communiquées. Elle-même diplômée en psychologie du travail, elle a notamment relevé l'intérêt du regard extérieur apporté par le SPSTI pour prendre du recul et porter un regard complémentaire sur les actions déjà mises en œuvre.

Cet exemple montre que le rendez-vous n'est pas uniquement utile aux entreprises peu structurées en matière de prévention. Il peut également constituer un espace de confrontation des pratiques et d'aide à la décision pour des acteurs disposant déjà de compétences internes.

D'une question financière à une action collective de prévention

Une entreprise sollicitant initialement le Service sur les financements possibles pour le réaménagement d'un atelier de peinture, notamment l'installation d'un mur aspirant, a bénéficié d'un rendez-vous
« *Sensibilisation et organisation de la prévention* ».

L'échange a permis d'examiner les dispositifs de financement mobilisables, mais également d'élargir la réflexion à l'aménagement des postes, à la réduction des contraintes physiques et aux possibilités d'accompagnement proposées par le SPSTI.
La discussion a conduit l'entreprise à envisager des actions collectives de prévention, notamment une journée de sensibilisation pouvant associer un escape game sur le risque routier, des mises en situation portant sur les effets de la fatigue, de l'alcool ou des stupéfiants, ainsi que des actions relatives à l'hygiène de vie.

Une question initialement centrée sur une aide financière a ainsi ouvert sur une réflexion plus large associant aménagement des situations de travail, prévention collective et construction d'actions de sensibilisation adaptées à l'organisation de l'entreprise.

Discussion des résultats :

Ces différentes situations mettent en évidence plusieurs apports du dispositif.

Tout d'abord, un format court ne signifie pas une réponse superficielle. Les 30 minutes sont utilisées comme un temps de qualification, d'aide à la décision et de mise en mouvement. Lorsque le sujet peut être traité immédiatement, l'entreprise repart avec des repères ou des actions identifiées. Lorsque la situation nécessite une intervention plus approfondie, le rendez-vous permet de déclencher rapidement le bon niveau d'accompagnement.

Le dispositif améliore également la lisibilité de l'offre du SPSTI. L'entreprise n'a plus à déterminer seule si sa problématique relève d'un ingénieur en prévention, d'un psychologue du travail, d'une assistante sociale ou d'un autre professionnel. Elle exprime un besoin ; le Service organise la réponse.

Cette organisation donne une traduction concrète à la pluridisciplinarité. Le professionnel réalisant le premier rendez-vous n'a pas vocation à traiter seul toutes les dimensions de la situation. Sa valeur ajoutée tient aussi à sa capacité à identifier les compétences complémentaires et à les mobiliser au bon moment.

Les situations rencontrées montrent enfin la porosité entre prévention individuelle et collective. Une difficulté de maintien en emploi peut conduire à améliorer une situation de travail pour plusieurs salariés; une question financière peut déboucher sur une démarche de prévention plus globale ; une interrogation sur le stress peut conduire à interroger l'organisation et la politique de prévention.

L'évaluation constitue cependant un axe à consolider. Le questionnaire actuellement adressé immédiatement après le rendez-vous renseigne principalement l'expérience de l'utilisateur et l'utilité perçue. Il ne permet pas encore de mesurer de manière suffisante les transformations réellement intervenues dans l'entreprise plusieurs semaines après l'échange.

Perspectives :

Une première perspective concerne donc la mise en place d'une évaluation différée, par exemple à J + 30 ou J + 60. Celle-ci pourrait reposer sur quelques indicateurs simples : une ou plusieurs actions ont-elles effectivement été engagées ? Les ressources proposées ont-elles été utilisées ? Des changements ont-ils été observés ? Un nouvel accompagnement est-il nécessaire ? Cette évaluation permettrait de mesurer le passage du conseil à l'action, au cœur même de l'ambition du dispositif.

Une deuxième perspective porte sur l'extension du principe de prise de rendez-vous autonome à d'autres prestations de prévention de l'AIPALS. Le dispositif est notamment envisagé pour la réalisation des fiches d'entreprise des nouveaux adhérents, puis pour leur actualisation périodique. La prise de rendez-vous représente actuellement une charge administrative importante ; permettre à l'entreprise de sélectionner elle-même un créneau adapté constituerait à la fois une simplification de son parcours et un gain de temps pour le Service.

Enfin, l'enjeu est désormais d'intégrer davantage la prise de rendez-vous au système d'information du SPSTI. Des échanges techniques sont engagés avec l'éditeur du logiciel métier et doivent se poursuivre afin d'étudier l'intégration du lien de réservation dans l'espace adhérent et l'automatisation de certaines étapes aujourd'hui réalisées manuellement, notamment la création et la traçabilité de l'action.

À terme, l'objectif est de faire de la prise de rendez-vous en ligne non plus un outil périphérique, mais une composante intégrée du parcours numérique de l'adhérent, permettant un accès plus fluide et plus direct à l'offre de services.

Conclusion

« ***Un expert vous répond*** » ne constitue pas simplement un nouvel outil de réservation. Le dispositif organise le passage de la question à l'action.

En simplifiant l'accès au SPSTI, en permettant au professionnel de préparer l'échange, en qualifiant rapidement la demande et en mobilisant, si nécessaire, les différentes compétences de l'équipe pluridisciplinaire, il réduit le délai entre l'apparition d'un besoin et une première réponse de prévention.

Les situations accompagnées montrent qu'une demande ponctuelle peut devenir le point de départ d'une démarche plus large : maintien en emploi, amélioration d'une situation de travail, prévention des RPS, sensibilisation ou action collective.

Simple dans son accès, structuré dans son fonctionnement et reproductible, le dispositif participe ainsi à rendre l'offre du SPSTI plus lisible et plus accessible, tout en donnant une traduction opérationnelle au continuum d'accompagnement allant du DUERP à la prévention de la désinsertion professionnelle.

Pour contacter l'auteur de cette communication : e.cance@aipals.com