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

Evelyne CANCE
Responsable du pôle Prévention – AIPALS – Montpellier

Introduction / Objectifs :

Comment faciliter et simplifier l'accès à l'expertise du Service de Prévention et de Santé au Travail interentreprises (SPSTI) lorsqu'une entreprise est confrontée à une problématique de prévention, de Santé au travail ou de maintien dans l'emploi, sans toujours savoir vers quel interlocuteur se tourner ? L'AIPALS a créé « ***Un expert vous répond*** », un rendez-vous personnalisé de 30 minutes en visioconférence avec un professionnel du Service. L'objectif est de proposer une porte d'entrée réactive vers l'équipe pluridisciplinaire pour qualifier la demande, apporter un premier niveau de réponse, définir les priorités et orienter, si nécessaire, vers un accompagnement approfondi. Le dispositif s'inscrit dans un continuum allant du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et de la prévention primaire au repérage des risques psychosociaux (RPS) et à la prévention de la désinsertion professionnelle.

Méthodologie :

Lancé à la mi-mars 2026 auprès des 4 000 entreprises adhérentes, le dispositif repose sur quatre portes d'entrée : stress, tensions et RPS ; DUERP et plan d'actions ; maintien et situations sensibles ; sensibilisation et organisation de la prévention. La réservation s'effectue via Microsoft Bookings. L'expert analyse la situation, reformule le besoin, identifie les premières actions à engager et mobilise, si nécessaire, les compétences complémentaires du SPSTI. L'intervention est tracée dans le logiciel métier.

Résultats obtenus :

Les rendez-vous permettent de dépasser la question initiale pour faire émerger les enjeux réels de prévention et déclencher des actions adaptées. Ainsi, une entreprise interrogeant le Service sur les aides possibles pour un salarié en arrêt de travail dont la reprise semblait compromise a permis de repérer plusieurs facteurs de risque de désinsertion professionnelle : arrêts répétés, difficultés de manutention et inadéquation possible entre les contraintes du poste et les capacités du salarié.
Le rendez-vous a déclenché un accompagnement coordonné associant une expertise sociale, médicale et technique : étude de poste, identification d'une solution d'aménagement, accompagnement à une demande de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) accordée, information sur les aides de l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph) et articulation avec le médecin du travail. À ce jour, le salarié est maintenu dans l'emploi et l'aménagement est prévu. La solution envisagée pourra également réduire les contraintes de manutention pour l'ensemble du collectif. Une enquête transmise immédiatement après le rendez-vous évalue l'accessibilité, la pertinence du format et l'utilité perçue. Un suivi différé à J + 30 / J + 60 est envisagé afin de mesurer les actions effectivement engagées.

Discussion des résultats / Conclusion :

« ***Un expert vous répond*** » ne constitue pas seulement un dispositif de réponse rapide. Il agit comme un outil de repérage précoce et une porte d'entrée vers l'offre de services du SPSTI. À partir d'une question ponctuelle, l'expert qualifie la problématique, repère les facteurs de risque, mobilise les compétences nécessaires et transforme la demande en actions concrètes de prévention ou de maintien en l'emploi. Le dispositif illustre la complémentarité de l'équipe pluridisciplinaire : il ne se substitue ni au médecin du travail ni aux autres professionnels, mais permet de mobiliser, au bon moment, les expertises médicale, sociale, psychologique et technique. Il peut aussi transformer une problématique individuelle en opportunité de prévention collective.
Simple, accessible, traçable et reproductible, il réduit le délai entre la question et l'action, facilite l'accès au SPSTI et inscrit l'entreprise dans un continuum allant du DUERP à la prévention de la désinsertion professionnelle (PDP).

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