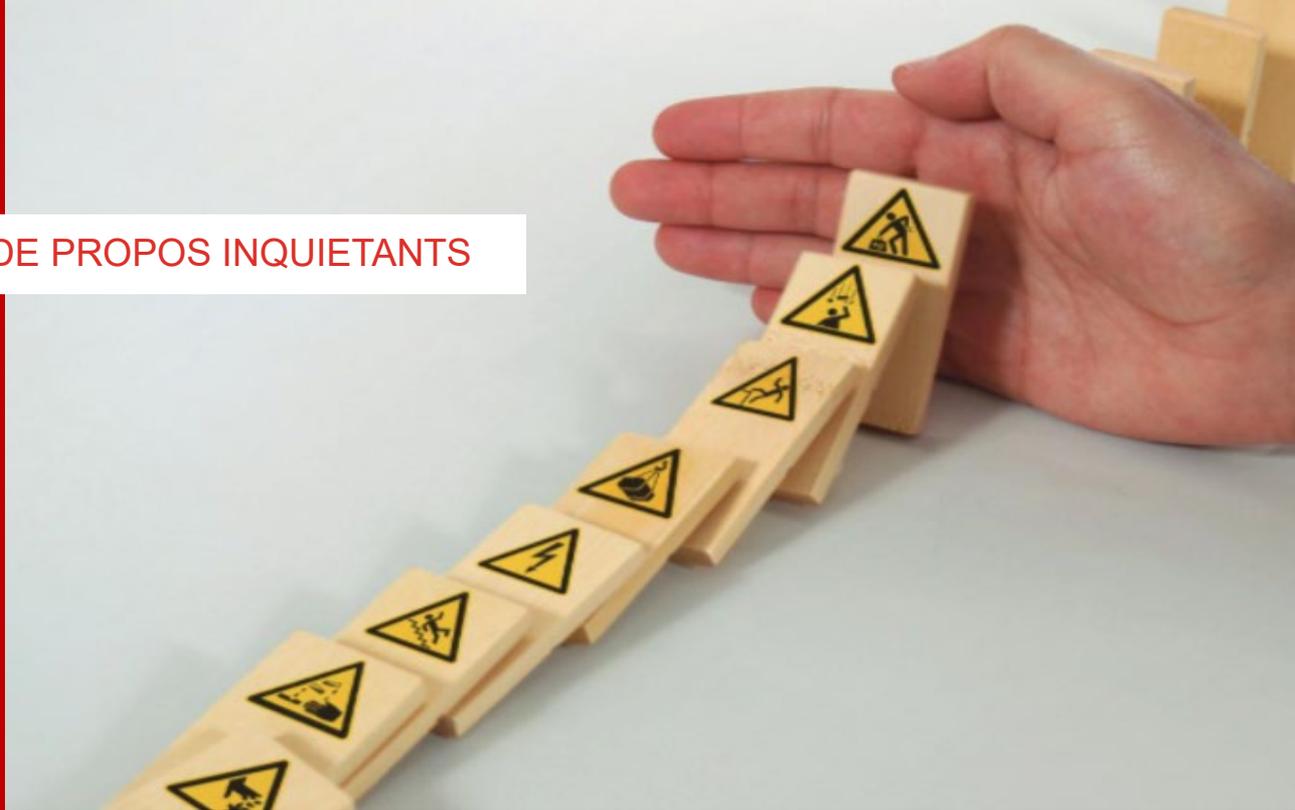


## CONDUITE A TENIR EN CAS DE PROPOS INQUIETANTS



# PRINCIPES GENERAUX

## Principes généraux

**Tout propos inquiétant doit faire l'objet d'un traitement** car il peut impliquer une atteinte grave à la santé de l'agent et il engage juridiquement la collectivité.

**La personne qui accueille en direct cette parole est en charge de la gestion immédiate de la situation** pour veiller à assurer la sécurité de la personne.

**En cas de doute** sur la nécessité d'appeler les pompiers, **les pompiers sont appelés**. Mieux vaut un appel « inutile » qu'une absence d'appel dans une situation tendue.

Les préconisations des pompiers sont strictement suivies.

**Toute prise en charge fait a posteriori l'objet d'un partage en collégialité** pour revalider le mode d'intervention et/ou le compléter, notamment quand les pompiers ne sont pas appelés.

## Cas 1 : l'agent évoque un propos inquiétant à l'occasion d'un échange téléphonique ou physique

### **Intervention la plus immédiate et de proximité possible**

L'intervenant de proximité dépositaire de la parole de l'agent a la responsabilité d'appeler les secours si les propos et le contexte laissent penser qu'il y a risque de passage à l'acte ou un doute sur les intentions réelles de l'agent. Il gère au mieux la situation d'urgence qui se présente à lui.

### **Confirmation collégiale avec le SPST de la décision de non appel des secours**

En lien avec le responsable RH, le SPST intervient pour confirmer collégalement les modalités de prise en charge et mettre fin à l'alerte immédiate. Un soutien auprès de l'intervenant de proximité est apporté si nécessaire.

### **Contact complémentaire du SPST avec l'agent si besoin pour nouvelle évaluation**

Si la situation le nécessite, le SPST prend nouveau contact avec l'agent et contribue à l'évaluation complémentaire de la situation.

## Cas 2 : L'agent évoque un propos inquiétant dans le cadre d'un mail ou d'un message sur répondeur

### Transmission et vérification de la prise en charge

L'intervenant de proximité destinataire de la parole de l'agent a la responsabilité :

- d'alerter sur toute situation où des propos inquiétants ont été tenus,
- de transmettre sans délai cette information auprès du service prévention et santé au travail (SPST) et du responsable RH de la Région,
- **et de vérifier sans délai que la demande a bien été prise en compte.**

### Intervention par le SPST et les psychologues du travail

En lien avec le responsable RH, le SPST intervient en première intention pour déterminer les modalités de prise en charge et assurer leur mise en œuvre.

### Confirmation collégiale de la décision de non appel des secours

Toute intervention est débriefée sans délai de manière collégiale pour valider le process de prise en charge effectué.

## Objectifs poursuivis de la prise en charge

- Identifier où l'agent se trouve physiquement
- Permettre à l'agent de s'exprimer sur son mal être
- Apprécier s'il est nécessaire d'appeler les secours
- Sécuriser l'agent si possible avant l'intervention des secours
- Convaincre et recueillir l'engagement de l'agent de contacter un médecin pour prise en charge
- Valider l'engagement d'un point d'étape rapproché afin de projeter l'agent dans une nouvelle étape dans le temps

# CONSEILS DE PRISE EN CHARGE

# 1 - Favoriser l'accueil de la parole - établir le lien

Posture d'écoute, d'accueil de la parole afin d'établir un lien de confiance

Laisser parler l'agent - favoriser l'expression de la personne sur ses difficultés, sa souffrance

Soutenir les propos en les reformulant et en sollicitant son acquiescement et la poursuite de l'échange

*« Si je comprends bien... », « Quand je vous écoute, ce que je comprends c'est... » ou « Pour que je vous comprenne bien, pouvez-vous m'expliquer... ».*

Prendre le temps de respiration nécessaire si il y a des manifestations de tristesse, désarroi, colère – ne pas brider ces moments

Ne pas dire à l'agent ce qu'il doit faire ou penser ce qui pourrait donner le sentiment que l'agent n'est pas écouté dans sa difficulté

Si l'agent n'évoque pas spontanément les propos inquiétants qu'il a formulé par ailleurs, l'interroger simplement et directement à ce sujet, en parlant dans un premier temps des autres.

*« Quand je vous écoute, cela me fait penser à d'autres agents dont j'ai pu m'occuper et qui dans un tel contexte avaient, certaines fois, des idées noires ».*

# Conduite d'entretien – éléments que l'on peut questionner

## Exemples de questions clé à poser dans le cadre de l'échange avec l'agent

Actuellement, vous êtes où ?

Vous avez une personne en ce moment à vos cotés ? (si besoin, pouvez vous me la passer ?)

Qu'est ce qui fait qu'aujourd'hui vous avez ces idées noires ?

Ces propos ou idées noires, vous les avez eu par rapport à une situation récente, un évènement particulier ?

Qu'est ce qui est le plus difficile pour vous ?

Vous avez déjà parlé de ces difficultés récemment à quelqu'un ?

Habituellement, lorsque vous vivez des situations difficiles, y a-t-il quelqu'un qui peut être une aide pour vous par exemple un ami proche ?

Et vos collègues de travail connaissent votre situation ? Vous avez pu en parler à certains d'entre eux ?

En ce moment, vous êtes seul chez vous ? Vous avez des personnes à la maison ?

Vous êtes en lien avec vos enfants / votre famille ?

Vous avez un médecin qui vous suit / par rapport à ces difficultés

Vous le voyez régulièrement / vous avez confiance en lui ?

Je suis inquiet pour vous et il me parait important que vous voyez rapidement un médecin, êtes vous d'accord pour que l'on appelle le 15 afin qu'un médecin puisse échanger avec vous par téléphone pour vous aider au mieux ?

## 2 - Repérer les facteurs de vulnérabilité ou de protection

Dimension individuelle	Dimension familiale et amicale	Dimension professionnelle
Antécédents suicidaires personnels / familiaux / proches	relation conflictuelle avec les proches	rupture de contrat
problèmes de santé mentale (addictions, troubles de personnalité, etc.) / Suivi psy	Absence de famille ou lien très distendus	Sanction disciplinaire effective ou à venir
Mode d'expression / tempérament (impulsivité, colérique, agressif)	Personne seule à son domicile	Harcèlement au travail
Mauvaise estime de soi	Séparation, deuil	Changement d'affectation
Troubles de santé physique (maladie, handicap, etc.)		Changement important dans l'organisation du travail
difficultés économiques		Agression

### 3 - Intervenir / Proposer une orientation

Si dans le cadre des échanges avec l'agent ...	Intervention à réaliser
Celui-ci paraît agité, incohérent, parfois absent, en crise	Appel du 15
Celui-ci évoque un projet suicidaire avec un scénario précis	Appel du 15
Celui-ci évoque / dispose en proximité d'un moyen concret de passer à l'acte	Appel du 15
Celui-ci évoque une grande distanciation émotionnelle, avec grand détachement voire avec une forme de sérénité à la perspective de la mort	Appel du 15
Vous avez l'information d'un suivi psychiatrique de l'agent pour troubles anxio dépressif, ou autre maladie mentale	Appel du 15
Celui-ci fait référence précise à une situation de suicide familial ou d'une précédente tentative de suicide	Appel du 15
Celui-ci est d'accord pour appeler le 15	Appel du 15
Au regard de la nature de la discussion, et selon votre propre analyse ou intuition, vous avez un doute sur un risque de passage à l'acte	Appel du 15

### 3 - Intervenir / Proposer une orientation

Pour faciliter l'appel des pompiers et la gestion de la prise en charge, ne pas hésiter à solliciter en parallèle de l'appel un collègue afin qu'il puisse accompagner la prise en charge.

Dans l'attente de la prise en charge SAMU / pompiers, **sécurisez la prise en charge :**

- Maintenir le lien téléphonique avec l'agent ou rester physiquement avec lui
- Si l'agent est accompagné par un tiers, solliciter ce tiers afin qu'il puisse rester avec l'agent le temps de l'arrivée des secours
- Si l'agent se trouve dans l'établissement, prévenir le gestionnaire / Chef d'équipe / proviseur afin qu'ils puissent être informés en temps réel de la situation et de l'appel des secours et qu'ils puissent organiser une co présence auprès de l'agent.

### 3 - Intervenir / Proposer une orientation

En cas de non appel du 15, tout entretien doit se conclure par 5 points :

- Un consentement de l'agent à prendre rendez-vous sans délai avec son médecin traitant dès la fin de l'échange
- Une information sur l'existence du service prévention et santé au travail de la Région et la possibilité de prendre rendez-vous avec le psychologue du travail
- Une information sur le fait que l'on aura un échange avec le responsable RH et le service prévention et santé au travail de la Région sur la situation de l'agent afin notamment de rechercher les moyens de prendre en charge sa situation si celle-ci relève du contexte du travail
- Une date de rendez-vous de suivi pour prendre des nouvelles dans les 2/3 jours
- La possibilité d'être recontacté par l'agent sans difficulté en cas de besoin

## 4 - Informer / Débriefeur

Suite à la prise en charge, information / échange avec le service prévention et santé au travail

Objectifs :

- partager la charge émotionnelle sur la situation gérée et éventuellement favoriser le soutien des psychologues du travail
- partager la responsabilité des choix d'accompagnement mis en œuvre
- assurer si besoin une seconde évaluation via un rappel de l'agent par le SPST / les psychologues du travail
- organiser la suite de l'accompagnement de l'agent (rdv médecin du travail – point de contact à 3 jours...)

## 4 - Informer / Débriefeur

Suite à la prise en charge, information / échange avec le service prévention et santé au travail

Objectifs :

- partager la charge émotionnelle sur la situation gérée et éventuellement favoriser le soutien des psychologues du travail
- partager la responsabilité des choix d'accompagnement mis en œuvre
- assurer si besoin une seconde évaluation via un rappel de l'agent par le SPST / les psychologues du travail
- organiser la suite de l'accompagnement de l'agent (rdv médecin du travail – point de contact à 3 jours...)

# CONTACTS

Pour toute situation de propos inquiétant et après éventuelle prise en charge immédiate, informer sans délais :

- La direction des Talents :
  - Le responsable RH
  - Le sous directeur territorial RH
  
- Le service prévention et santé au travail :
  - [preventionlycees@iledefrance.fr](mailto:preventionlycees@iledefrance.fr)
  - Le responsable du service prévention et santé au travail  
[lionel.rivieri@iledefrance.fr](mailto:lionel.rivieri@iledefrance.fr)
  - L'adjointe du responsable du service prévention et santé au travail  
[sarah.pomar@iledefrance.fr](mailto:sarah.pomar@iledefrance.fr)
  - La chargée de mission prevention des RPS  
[agnes.herault@iledefrance.fr](mailto:agnes.herault@iledefrance.fr)