

Entretien de retour au travail

Préparation et déroulement

À l'attention des supérieurs hiérarchiques et responsables RH



L'objectif de l'entretien de retour au travail est d'accueillir un agent de manière ciblée après une absence de longue durée (ou bien après des périodes d'absences multiples), de détecter un éventuel lien entre l'absence et le travail et de remédier à ces facteurs. Un tel entretien est d'ailleurs valorisant et permet de montrer à l'agent concerné que malgré son absence il a toujours sa place au sein de l'équipe.

Un entretien de retour au travail est donc une mesure pour prévenir l'absentéisme.

Un tel entretien va être beaucoup plus facile à mener si vous étiez en contact avec l'agent pendant sa période d'absence.

Le présent document se veut un guide d'accompagnement – vous pouvez organiser et réaliser vos entretiens en respectant votre manière de faire, la personnalité de votre interlocuteur, la situation et la relation que vous entretenez avec celui-ci. Il est toutefois recommandé de tenir compte des points évoqués dans le document.

Si vous avez des questions concernant l'entretien, n'hésitez pas à contacter le Service psychosocial de la Fonction publique (247 – 73100 ou service-psychosocial@mfp.etat.lu).

IDÉES POUR LE DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN

1. Préparation	4
ORGANISATION	4
Qui mène l'entretien ?	4
Quand ?	4
Où ?	4
Documentation ?	4
PRÉPAREZ LES FAITS : COMBIEN DE TEMPS ET QUAND L'AGENT A-T-IL ÉTÉ ABSENT ?	4
QUE SAVEZ-VOUS SUR LA/LES CAUSE(S) DE L'ABSENTÉISME ?	5
DE QUELLES AUTRES INFORMATIONS AVEZ-VOUS AUSSI BESOIN ?	5
CLARIFIER EN AMONT:	5
Quelles sont les prochaines étapes ?	5
Quelles sont les conséquences possibles ?	5
2. Déroulement de l'entretien	6
ACCUEIL	6
CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES	6
LE CAS ÉCHÉANT : RÉFÉRENCE À L'ENTRETIEN PRÉCÉDENT	6
QUE S'EST-IL PASSÉ PENDANT LE TEMPS D'ABSENCE ?	7
RENSEIGNEMENT SUR L'ÉTAT (DE SANTÉ) ET LA RÉINTÉGRATION DE L'AGENT	7
CLARIFIER S'IL Y A DES RISQUES (PSYCHOSOCIAUX) QUI ONT CONTRIBUÉS À L'ABSENCE	7
3. La suite	8

1. Préparation

ORGANISATION

Qui mène l'entretien ?

Recommandation : Le/la supérieur(e) hiérarchique, le cas échéant avec le/la responsable des ressources humaines. En cas de besoin, le Service psychosocial peut offrir son soutien pour des cas particuliers.

Quand ?

Recommandation : Si possible, dès le premier jour du retour du congé de maladie. Dans certains cas, il peut être approprié de s'adresser à l'agent pendant son congé de maladie, par exemple s'il exprime le souhait d'obtenir une clarification.

Où ?

Recommandation : Idéalement dans un espace clos, comme par exemple votre bureau. Veillez à laisser les portes fermées.

Documentation ?

Recommandation : Faites un petit rapport qui pourrait contenir les informations suivantes :

- Date de l'entretien
- Motif de l'entretien
- Les mesures qui ont été convenues
- La manière dont les mesures seront mises en œuvre
- Par qui ?
- Quand ?

Soumettez le rapport, le cas échéant, à l'agent pour correction.

L'objectif de cette documentation: transparence et traçabilité de la mise en œuvre des éventuelles mesures. À clarifier avec votre délégué à la protection des données.

PRÉPAREZ LES FAITS : COMBIEN DE TEMPS ET QUAND L'AGENT A-T-IL ÉTÉ ABSENT ?

QUE SAVEZ-VOUS SUR LA/LES CAUSE(S) DE L'ABSENTÉISME ?

- Faits
- Dires de la personne concernée
- Dires d'autres personnes (veuillez les noter comme telles et clairement les séparer des faits)

Recommandation : Prenez conscience de toutes les informations. Mais réfléchissez à l'avance à ce que vous voulez et pouvez aborder. Les rumeurs ne constituent pas une base sérieuse pour un entretien, la véracité du contenu étant généralement peu claire.

DE QUELLES AUTRES INFORMATIONS AVEZ-VOUS AUSSI BESOIN ?

- En tant que responsable des ressources humaines, que savez-vous du soutien apporté du/de la supérieur(e) hiérarchique ?
- Qu'avez-vous comme informations sur le type de travail ?
- Autres types d'information que vous pourriez recueillir avant l'entrevue : l'agent connaît-il des offres d'aide ?

CLARIFIER EN AMONT

Quelles sont les prochaines étapes ?

Quelles sont les conséquences possibles ?

- Y aura-t-il d'autres entretiens ?
- Quelles mesures pourriez-vous imaginer prendre ?

2. Déroulement de l'entretien

ACCUEIL

Il est bien d'expliquer clairement quels sont les objectifs de l'entretien. Il ne s'agit pas d'un avertissement ou d'une remise en cause du certificat de maladie. Il ne s'agit pas non plus d'en savoir plus sur le diagnostic.

Il s'agit de consciemment organiser la réinsertion de l'agent après un arrêt de maladie de longue durée afin de :

- contribuer à l'accomplissement du devoir de protection de l'employeur;
- favoriser la réintégration des agents après une absence de longue durée;
- maintenir et assurer la capacité de travail;
- améliorer la satisfaction au travail de l'agent;
- sensibiliser à la prévention en termes de santé;
- réduire le taux d'absentéisme et augmenter la proportion des gens en bonne santé, ainsi que,
- d'identifier des risques potentiels.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Expliquez à l'agent, si vous l'estimez nécessaire, qui sera mis au courant de l'entretien, comment vous comptez documenter la conversation, et ce qu'il en adviendra. Il est important que l'entretien ait lieu dans le cadre mentionné ci-dessus. Si la documentation devait poser problème au principe de confidentialité, clarifiez à nouveau la situation et essayez de faire preuve de flexibilité.

LE CAS ÉCHÉANT : RÉFÉRENCE À L'ENTRETIEN PRÉCÉDENT

- Date du dernier entretien à l'occasion d'un retour au travail
- Les participants présents lors de l'entretien
- Les potentielles mesures ayant été discutées
- L'évaluation des mesures - ce qui a été mis en place et comment
 - Du côté de l'administration*
 - Du côté de l'agent*
- Quelles mesures n'ont pas été mises en œuvre ?
- Quel est l'état actuel de la situation et quelles en sont les causes ?
 - Du côté de l'administration*
 - Du côté de l'agent*

QUE S'EST-IL PASSÉ PENDANT LE TEMPS D'ABSENCE ?

Vous pouvez expliquer ce qui s'est passé sur le lieu de travail pendant son temps d'absence. Aborder cette thématique en guise d'introduction permet de mettre l'agent dans le contexte et, le cas échéant, de le rassurer.

- L'administration a continué à travailler sur le suivi de vos tâches suivantes pendant votre absence.
- Pendant votre absence, les changements suivants ont eu lieu.

RENSEIGNEMENT SUR L'ÉTAT (DE SANTÉ) ET LA RÉINTÉGRATION DE L'AGENT

- Comment allez-vous aujourd'hui ?
- Selon vous, un rendez-vous avec le médecin du travail est-il nécessaire pour juger de tout changement d'aptitude ?
- Comment avez-vous envisagé votre retour au travail ?
- Y a-t-il des limitations ou autres contraintes auxquelles l'administration devrait faire particulièrement attention ? Quelle sera selon vous la durée estimée de ces contraintes ?

CLARIFIER S'IL Y A DES RISQUES (PSYCHOSOCIAUX) QUI ONT CONTRIBUÉ À L'ABSENCE

Il est recommandé de clarifier s'il existe des risques psychosociaux ou d'autres risques qui pourraient être la cause, même partielle, de l'absence au travail.

- Les risques psychosociaux sont des conditions de travail qui sont subjectivement vécues comme stressantes.
Ces risques pourraient, par exemple, être liés :
 - au contact avec des clients-usagers agressifs;
 - à un manque de soutien de la part de la hiérarchie;
 - à des conflits au sein de l'équipe, des tâches inadaptées, des objectifs ou une organisation du travail pas clairs;
 - à un manque d'information, etc.
- Les autres risques incluent des problèmes de sécurité ou l'exposition avec des maladies contagieuses sur le lieu de travail.
- En cas de besoin d'une analyse détaillée quant aux risques psychosociaux spécifiques, veuillez contacter le Service psychosocial de la Fonction publique. En cas de problèmes en termes de sécurité, veuillez vous adresser à votre délégué à la sécurité. Le médecin du travail est également disponible.

- ➔ Y a-t-il des contraintes sur votre lieu de travail liées à votre arrêt de maladie ?
- ➔ Qu'avez-vous, ou d'autres personnes, déjà fait pour réduire ces facteurs de risque ?
- ➔ Que devrait faire l'administration afin de réduire les risques détectés ?

3. La suite

Enfin, veuillez réfléchir s'il s'avère nécessaire de préciser ce qui se passera à la suite de l'entretien, par exemple quand est-ce que l'agent recevra des informations quant aux mesures convenues ou si un rendez-vous avec le médecin du travail est prévu, etc.

Service psychosocial de la Fonction publique

10, avenue John F.Kennedy

L-1855 Luxembourg

Tél. (+352) 247-73100

service-psychosocial@mfp.etat.lu

Date : Janvier 2023