

LA DÉMARCHE SANTÉ TRAVAIL

Un atout pour les entreprises et les salariés
Du sens pour l'équipe santé travail
Une coopération entre médecin et infirmière

L'équipe santé travail ELST



Le binôme médecin infirmière



Dr Claude BUISSET médecin du travail
Corinne CORMORECHE infirmière en santé au travail

Journées GIT 11/10/2019

Contexte

- **Un médecin du travail ne peut plus travailler seul.**

- **Il est coordinateur et animateur d'une équipe locale santé travail ou ELST dont la composition varie selon le lieu d'exercice.**
 - Infirmier
 - Assistante administrative
 - Assistante santé travail ASST
 - Conseiller en prévention santé travail CPST
 - Plateau de spécialistes : ergonome, psychologue, toxicologue, ingénieur chimiste, épidémiologiste statisticien....

L'objectif pour tous est de travailler en bonne intelligence, les maitres mots sont compétence et confiance.

Face aux différentes entreprises qui lui sont attribuées : comment l'équipe santé travail peut-elle coopérer dans le respect des rôles propres de chacun de ses membres pour passer de la santé individuelle du salarié à la santé collective de l'entreprise?

Contexte 2

- **3062 salariés dans 223 établissements différents sont affectés à notre équipe.**
- **Le classement des entreprises par code Naf et effectif est indispensable pour mieux appréhender notre champ d'actions.**
- **Le suivi santé des salariés est réparti entre :**
 - ✓ Le médecin assure les visites de reprise, à la demande.....
 - ✓ L'infirmière assure le suivi systématique des salariés des entreprises selon une méthodologie que l'on va vous présenter et qui est en lien avec les actions en milieu de travail.
- **Des réunions régulières de l'ELST permettent :**
 - ✓ De définir ensemble les entreprises où des actions sont à mener sur l'année en cours
 - ✓ De définir pour chaque action son objectif et qui, fait quoi, dans quel délai. Chaque action est considérée comme une conduite de projet.
 - ✓ De faire le point sur l'avancée des projets et d'éventuellement revoir la méthodologie, les moyens, les compétences nécessaires.....
 - ✓ De suivre les actions menées par les uns et les autres seul, en binôme, en trinôme.....
Chaque membre de l'équipe est ainsi au courant des actions menées

NOTRE MÉTHODOLOGIE DE PROJET

2 principes :

Si chaque salarié a une histoire qui lui est propre, chaque entreprise a sa propre histoire.

*Séparer suivi de santé et actions en milieu de travail n'a aucun sens
puisque les deux s'alimentent mutuellement*

La démarche santé travail dans une entreprise

6 étapes

Temps

1. **Présentation du diagnostic à l'entreprise choisie**

- ✓ Refus = Méthodologie de suivi à revoir
- ✓ Acceptation = Signature d'un protocole et désignation d'un référent de la démarche dans l'entreprise

2. **Réalisation du diagnostic**

3. **Restitution des résultats**

4. **Temps d'appropriation des résultats par les acteurs de l'entreprise**

5. **Plan d'actions mené par l'entreprise avec l'accompagnement du service santé travail**

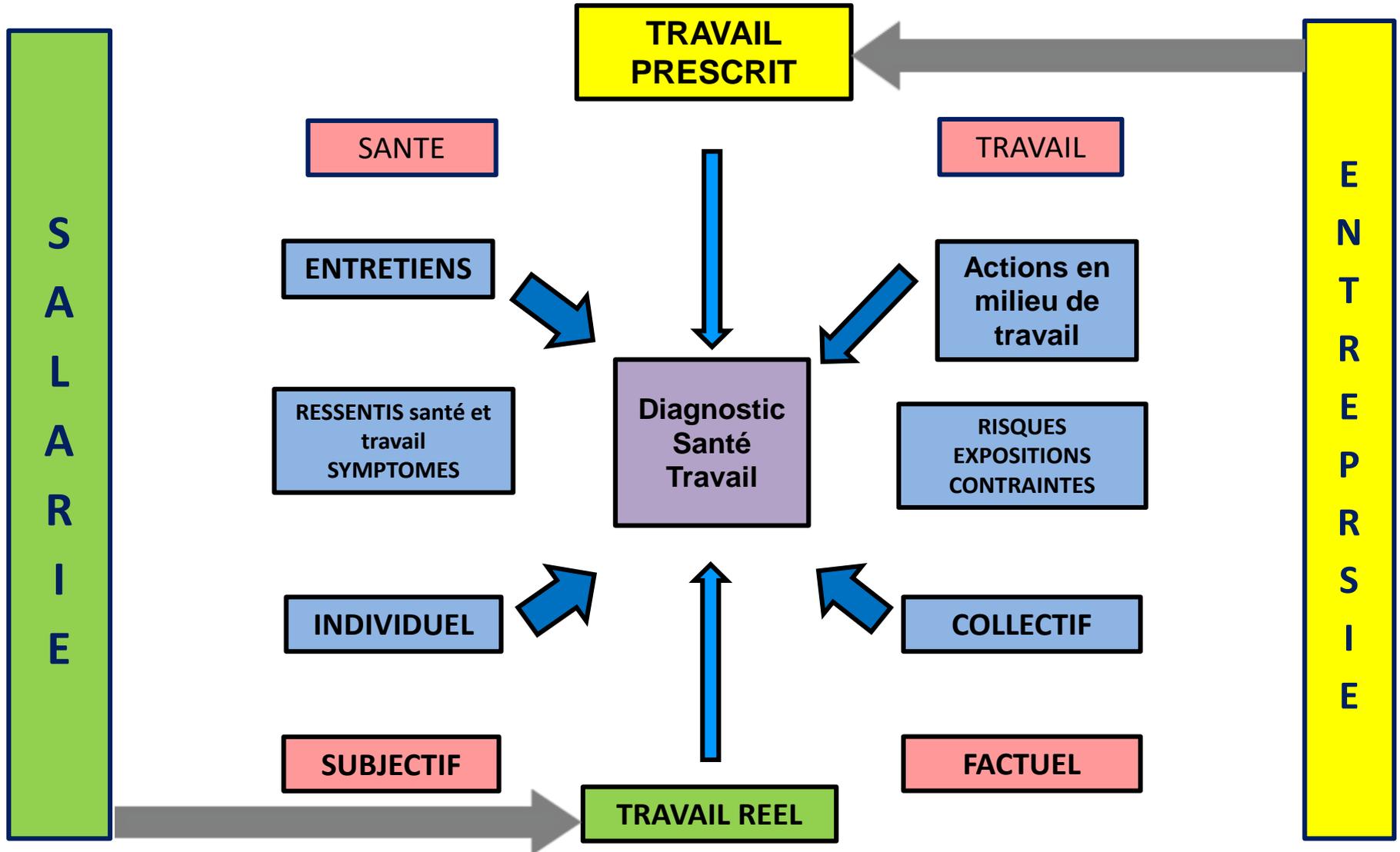
6. **Réévaluation à échéance par exemple de la périodicité réglementaire**

Conduite de projet menée par l'ELST

Conduite de projet menée par l'entreprise



Les outils du diagnostic Santé Travail



LE RÔLE DE L'INFIRMIERE

Les entretiens santé travail

- **L'organisation des entretiens est faite en concertation avec l'assistante administrative et le référent de l'entreprise. Le médecin est tenu informé et intervient si nécessaire.**
- **L'entretien comprend une grille de questionnement (Evrest) et ouvre largement la discussion avec le salarié, permettant de recueillir des phrases décrivant des situations caractéristiques de travail qui permettent de mieux comprendre ce qui se joue dans les liens santé travail.**
- **C'est sa compétence, son savoir faire et sa motivation qui sont le garant de la qualité de son travail**
- **La confiance réciproque entre médecin et infirmière est indispensable**

Les entretiens santé travail

- **Basé sur la clinique du travail, l'entretien est spécifique pour chaque salarié, il recherche les liens santé travail.**
 - Que faites-vous ? **Travail prescrit**
 - Comment faites vous pour le faire ? **Travail réel**
 - Qu'est ce que ça vous fait de le faire ou de ne pas le faire ?
Conséquences sur la santé par la recherche des petits signes de santé

- **Le cumul des entretiens permet de comprendre les processus en œuvre dans l'entreprise. Chaque histoire d'entreprise est unique.**

Les conclusions de l'entretien santé travail

- **La synthèse santé travail individuelle est validée par chaque salarié et inscrite dans le dossier médical**
- **Une orientation est possible vers le médecin du travail ou le médecin traitant si nécessaire**
- **Une information du salarié sur les modalités de restitution du diagnostic collectif est réalisée**
- **Une attestation de suivi est remise au salarié et à l'entreprise, elle restera valable suivant la périodicité réglementaire(5, 3 ou 2 ans)**

UN EXEMPLE CONCRET ET SA DISCUSSION

Une entreprise de réinsertion sociale qui assure la médiation auprès d'usagers en difficulté et emploie 52 salariés en contrats aidés à durée déterminée.

L'entreprise a aussi comme objectif d'être un tremplin professionnel pour ses propres salariés.

Les préalables à la démarche

- **Présentation de la démarche santé travail à l'entreprise qui a déjà bénéficié d'un diagnostic en 2014 mais dont la direction a changé.**

- **L'adhésion à la démarche est concrétisée par un protocole signé par les partenaires sociaux et l'ELST précisant le nom du référent dans l'entreprise, les actions à mener, leur planification, les modalités de restitution et l'estimation du coût qui fait partie de la cotisation.**

- **Identification des unités de travail (groupes homogènes d'exposition aux risques). Dans notre exemple 4 unités de travail sont répertoriées :**
 - **Unité 1: Médiation fixe**
 - **Unité 2 : Médiation terrain**
 - **Unité 3 : Administratifs**

- **Information de l'ensemble du personnel de l'entreprise**

CHRONOLOGIE DES ACTIONS ET RESULTATS (PARTIELS)

Les 52 entretiens sont réalisés par l'infirmière sur une période courte :
1 mois, 5 salariés par vacation, 11 vacations.

AMT et entretiens s'entrecroisent

- **Entretien avec la nouvelle directrice et récupération des fiches de postes**
- **Visites approfondies des 7 sites réalisées par l'infirmière, la CPST et l'assistante administrative**
- **Validation et formalisation de la démarche en CHSCT par le médecin**
- **Etude du poste PHONING :**
 - Appeler au téléphone des usagers
 - Selon une liste donnée par le financeur
 - Les aider à mettre en place un plan de financement pour payer leur dette



- **Entretiens santé travail : réalisés par l'infirmière sur un temps court, sur le lieu de travail lorsqu'un local adéquat est disponible ou au centre de médecine du travail**
- **Etude de poste d'un salarié en médiation terrain**

Résultats du diagnostic

- **Les résultats de l'entreprise vont être comparés :**
 - Aux résultats nationaux 2016 - 2017 basés sur 869 salariés (salariés nés en octobre) de la branche activité action sociale sans hébergement
 - Aux résultats EVREST 2014 basé sur 31 salariés

Précautions :

**Attention les références ne sont pas des objectifs à atteindre.
Les références sont des indicateurs qui permettent de se positionner par rapport à une population générale.**

« Etre mieux qu'ailleurs ne signifie pas forcément être bien. »

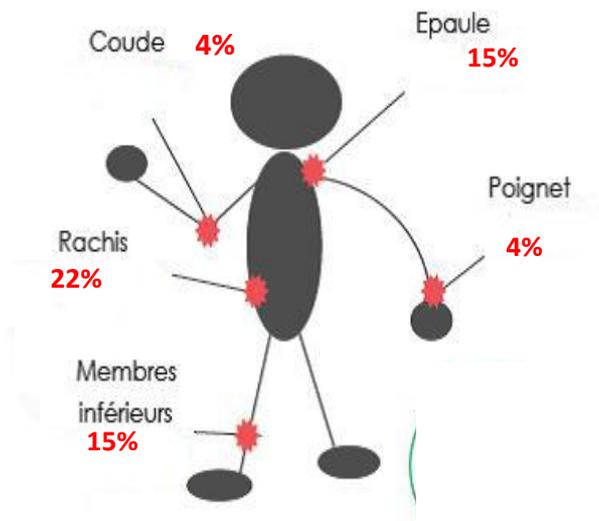
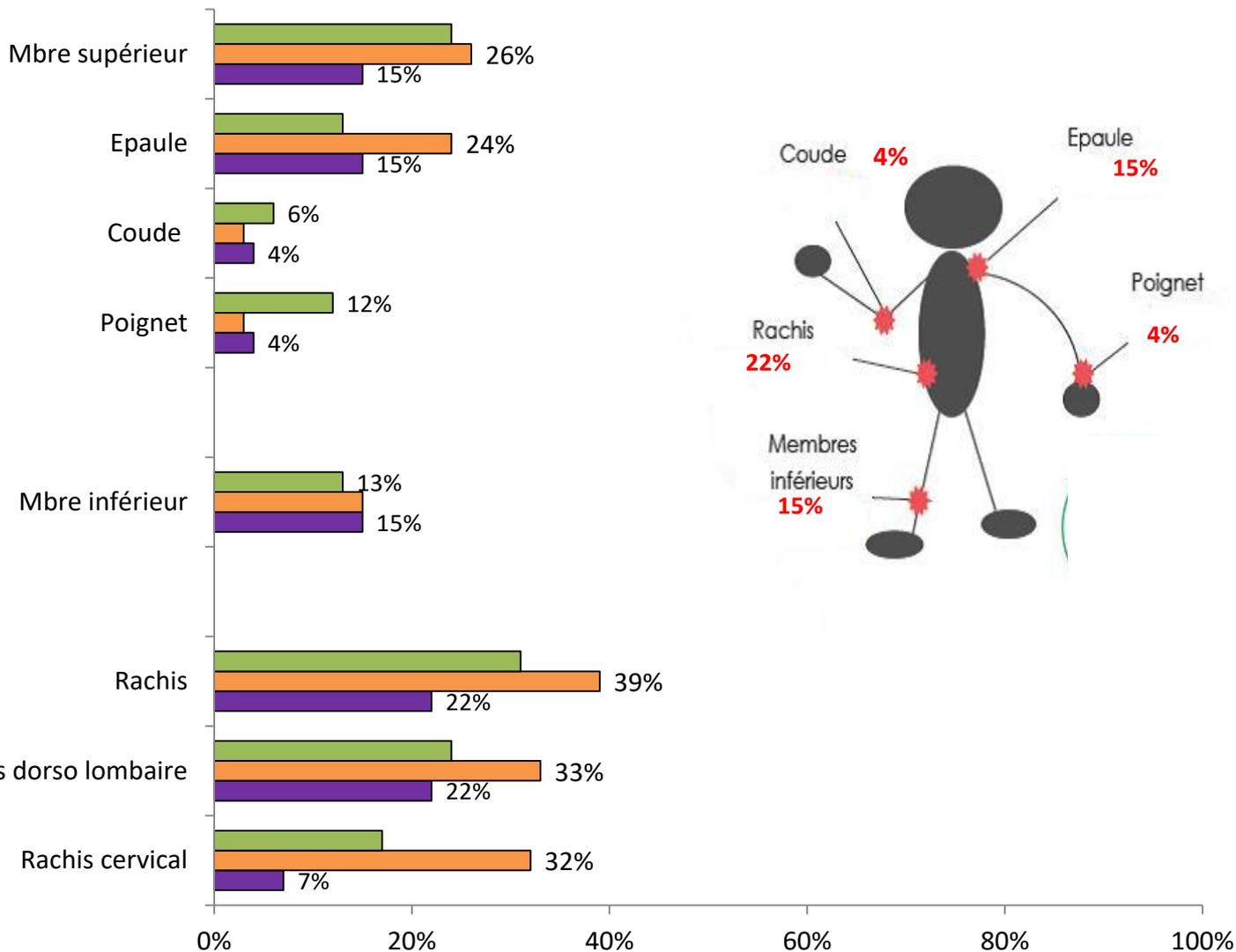


LA SANTE



Plaintes/signes cliniques

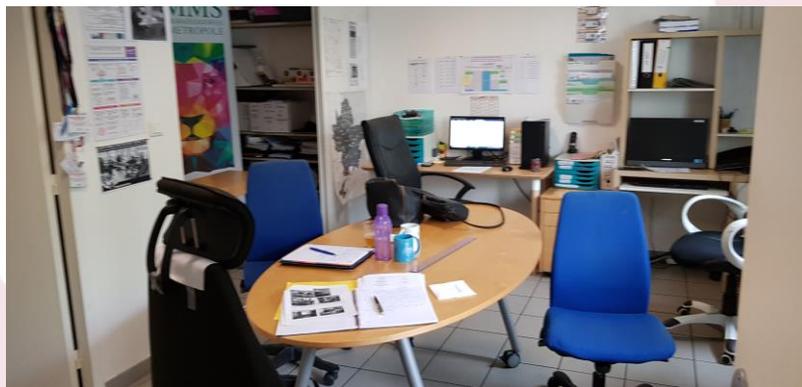
Ostéo-articulaire



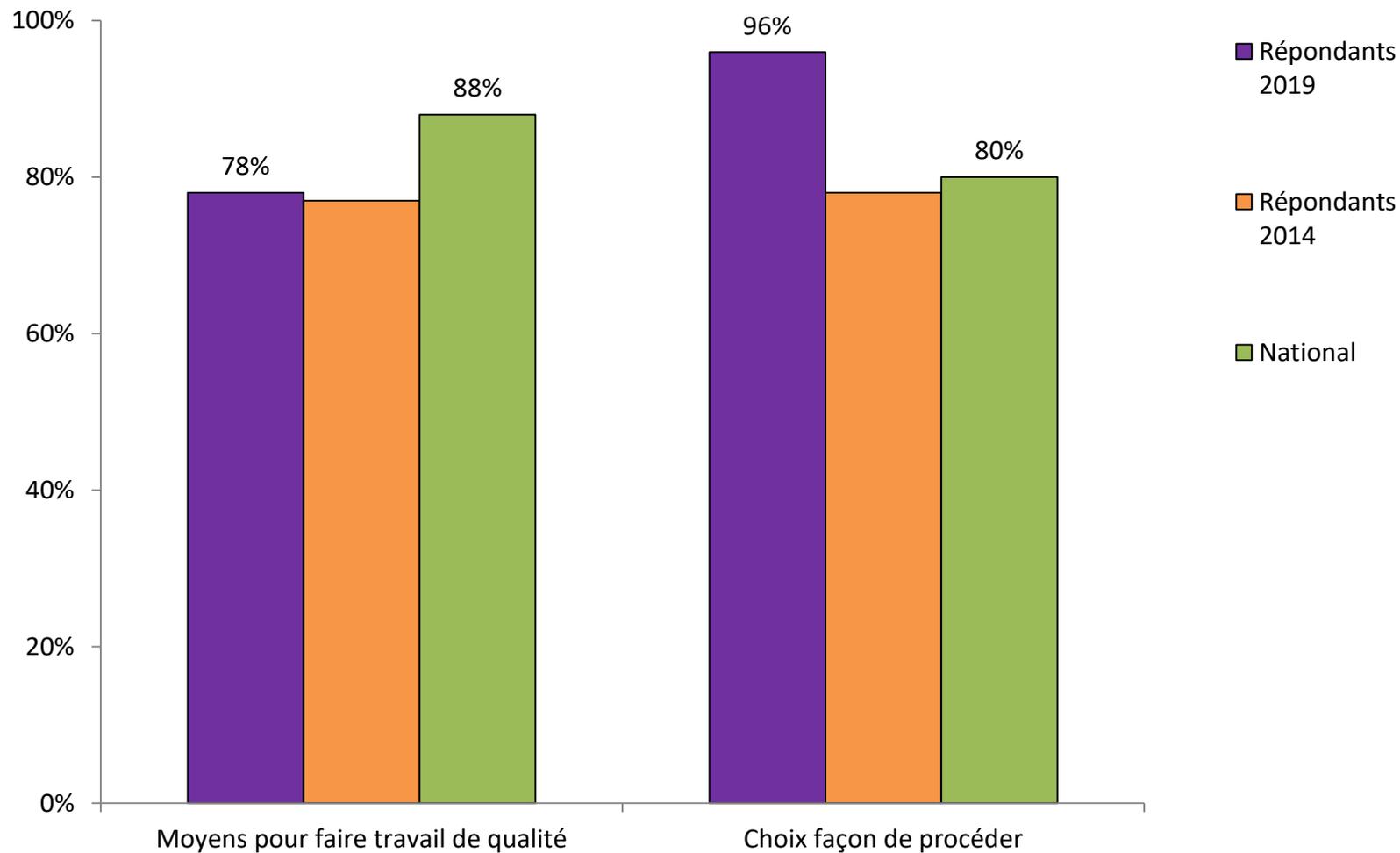
- National
- Répondants 2014
- Répondants 2019



LE VECU DU TRAVAIL

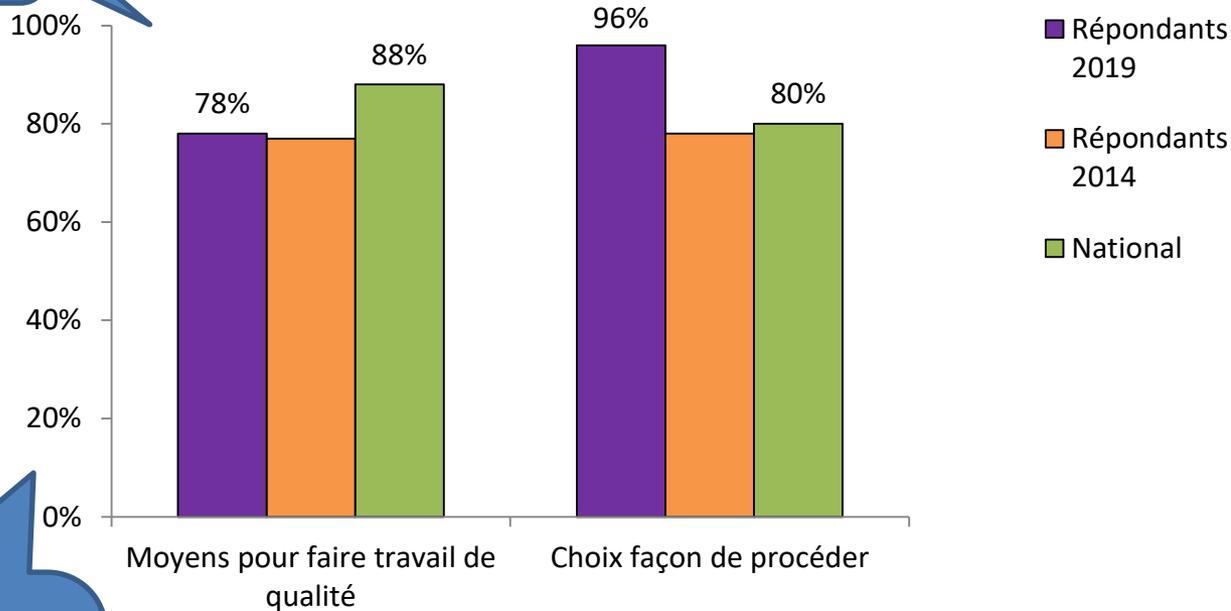


Appréciation sur le travail



Appréciation sur le travail

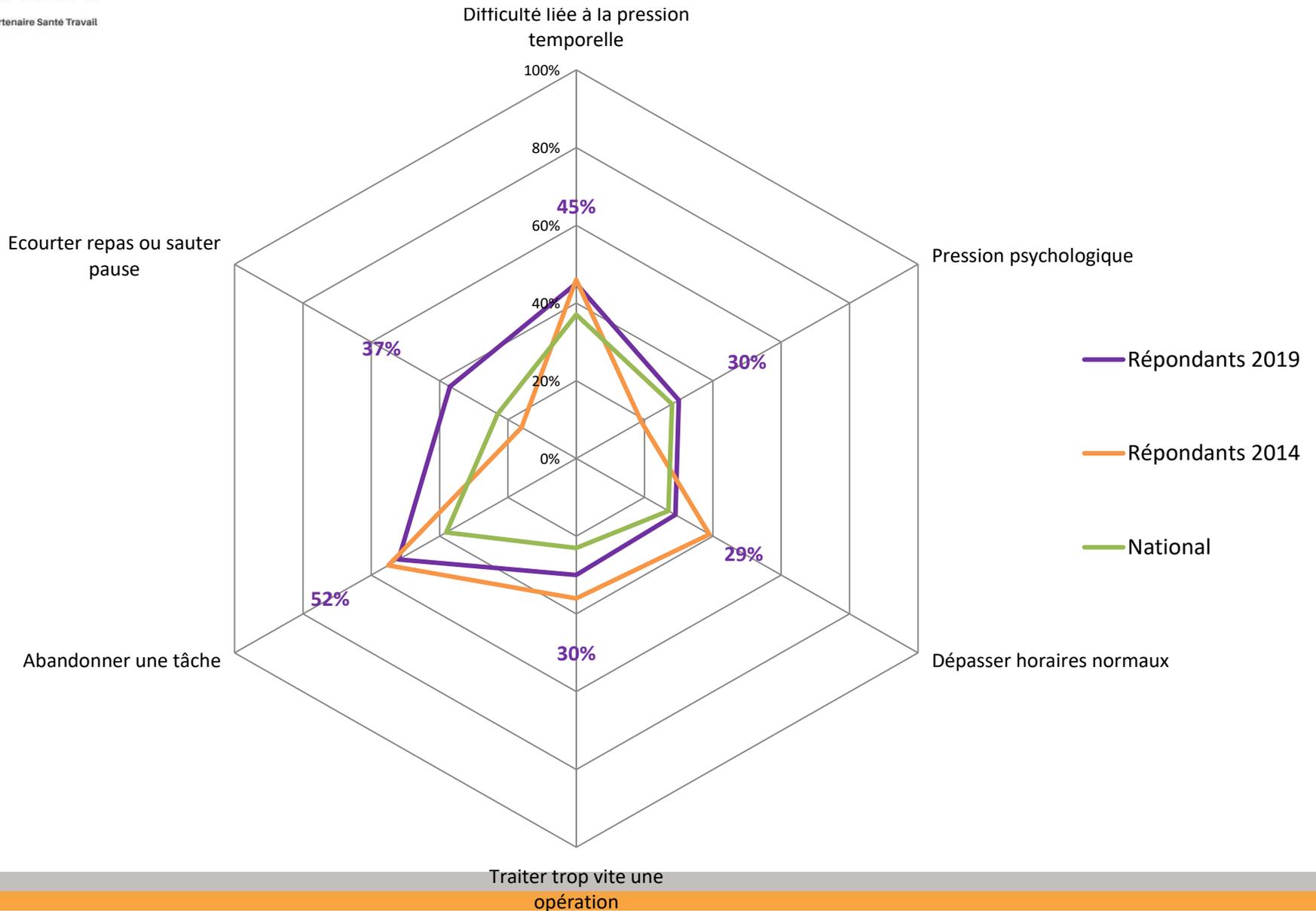
Les casques audio sont inconfortables, on ne les utilise pas (phoning)



Parfois je suis démuni face à l'agressivité des usagers, je ne sais pas comment faire, des échanges de pratiques seraient un plus

Des chaussures adaptées seraient nécessaires pour la médiation terrain avec tous les km que l'on fait

Pression psychologique et temporelle



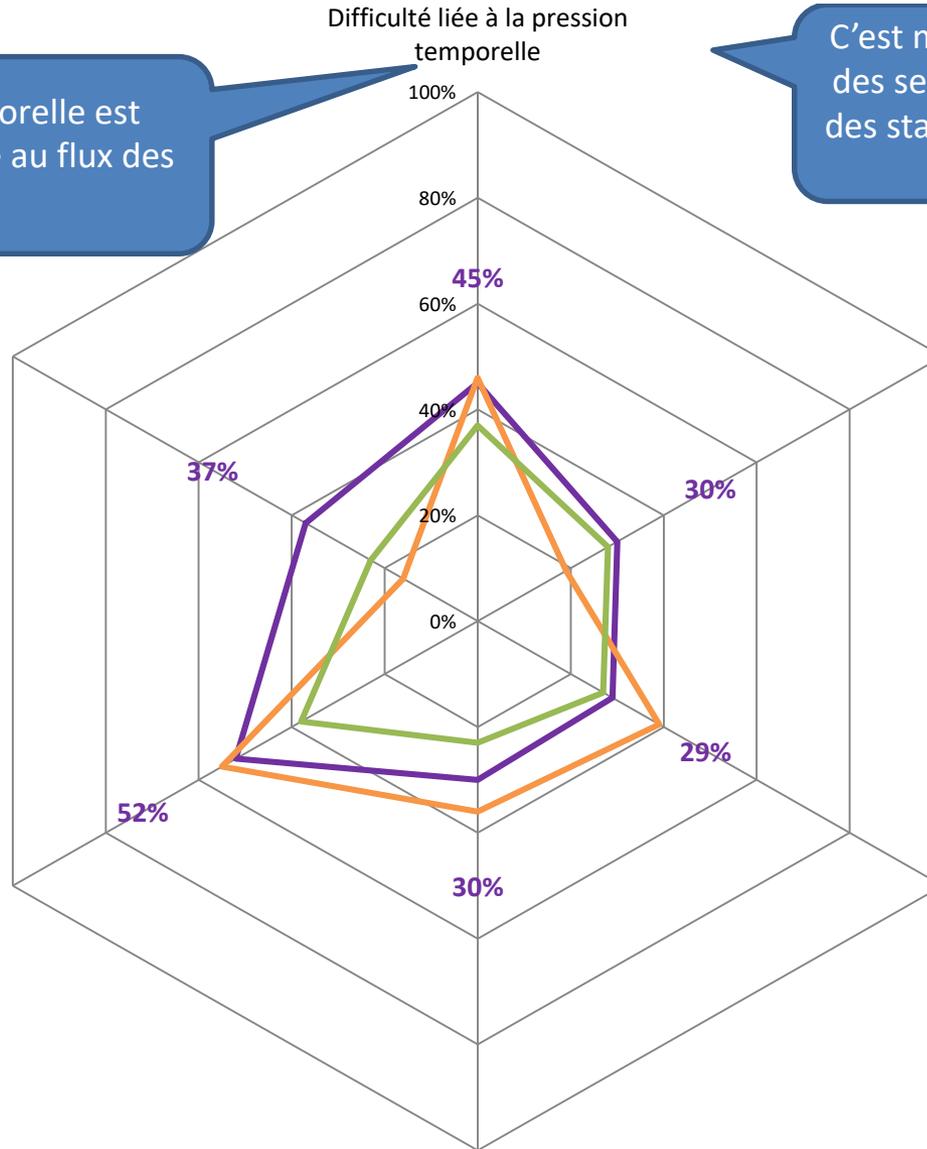
Pression psychologique et temporelle

La pression temporelle est principalement due au flux des usagers

C'est mieux quand il y a des services civiques et des stagiaires pour nous soulager

Ecourter repas ou sauter pause

Abandonner une tâche



Pression psychologique

- Répondants 2019
- Répondants 2014
- National

Dépasser horaires normaux

L'amplitude horaire est importante pour la médiation terrain

Traiter trop vite une opération

- **Une entreprise dont la survie est liée aux financeurs. Actuellement des salariés sont en fin de contrats, leur remplacement n'est pas assuré faute de subventions, donc une surcharge de travail pour ceux qui restent avec une montée concomitante de l'agressivité des usagers .**
- **Une population de salariés en contrat aidé, avec un projet professionnel qui néanmoins trouve beaucoup de sens à son travail, estime être reconnu, tout en travaillant dans un collectif.**
- **Une activité de phoning vécue de façon différente selon les postes occupés :**
 - **Médiateurs terrain : le phoning est une activité « reposante » permettant d'avoir des horaires compatibles avec la vie personnelle**
 - **Médiateurs sur site : le phoning est souvent considéré comme une punition d'autant plus que le but est inverse de la médiation sur site : solliciter l'utilisateur au lieu d'être sollicité par lui .Cette activité l'éloigne souvent de son domicile s'il ne se pratique pas sur leur site habituel**
- **Les locaux sont vieux et non fonctionnels : pas de salle d'attente séparée des bureaux des médiateurs, des bugs informatiques liés à du matériel vétuste, des casques inconfortables pour le phoning, une activité de phoning qui se déroule sur un open space non adapté à l'activité.....**
- **les résultats obtenus à partir des entretiens et des AMT sont synthétisés, en insistant sur les points positifs, et formalisés dans un document que nous nommons « LE DOSSIER ENTREPRISE » (synonyme de fiche d'entreprise).**
- **Ce document met en visibilité les risques professionnels, le diagnostic santé notamment RPS, la proposition de suivi médical et les préconisations quant à l'amélioration des conditions de travail.**

Préconisations selon différentes thématiques: Elles permettent à l'entreprise d'établir son plan de prévention.

- Contexte, environnement** : Trouver d'autres sources de financement non dépendantes de financeurs. Ex = ateliers numériques payant

- Organisation du travail** : le phoning mérite d'être « professionnalisé ».

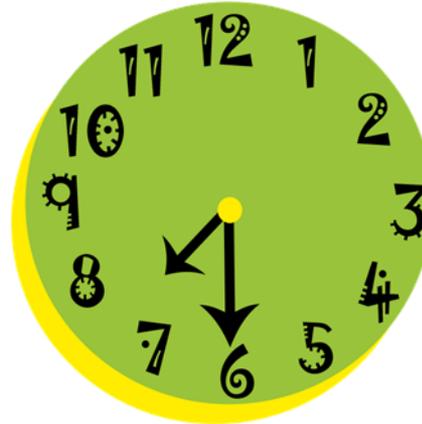
- Moyens** :
 - ✓ **Humain** : définir les tâches avec précision de manière à ajuster au mieux les ressources lors du recrutement. Développer l'échange de pratiques

 - ✓ **Matériel** : revoir les outils mis à disposition aux postes de travail

 - ✓ **L'état des locaux** : agencer les locaux de manière à créer des conditions de travail respectant convivialité et confidentialité = espace salle d'attente indépendant des postes de travail. Veiller à leur entretien

- Individu (formation, compétence, évolution... :**
 - ✓ **Formation au management pour les responsables de site**
 - ✓ **Réflexion sur la chronologie du parcours de formation des médiateurs**
 - ✓ **Favoriser et accompagner leur propre projet professionnel**

Temps de l'entreprise



- **Après un temps de réappropriation des résultats, l'entreprise est à même d'engager son plan d'actions.**
- **L'équipe locale santé travail reste disponible en tant que conseiller mais ce n'est plus son projet.**
- **Un suivi de l'avancée des actions du plan de prévention est présenté lors des CHSCT ou CSE, le point est systématiquement mis à l'ordre du jour.**

DISCUSSION

Atouts et limites de la démarche

Atouts de la démarche 1-pour l'entreprise

➤ Répond au cadre réglementaire :

- Permet de concilier une approche individuelle (clinique médicale du travail) et une approche collective (veille sanitaire) de la santé au travail sur un temps court.
- Est reproductible et s'applique quel que soit le type d'entreprises (**taille, risques**).
- Garantit une équité de traitement des salariés et des entreprises
- Implique l'entreprise et donne une image nouvelle de la prévention
- Parle un langage familier à l'entreprise en terme de conduite de projet et d'indicateurs
- Est un levier d'actions en instances paritaires en libérant la parole sur le travail au sein du débat social



Atouts de la démarche 2-pour l'équipe santé travail

- **Donne du sens au travail en équipe pluridisciplinaire santé travail**
- **Crée un référentiel commun de travail et des règles de métier respectant le rôle propre de chaque acteur.**
- **Permet de faire intervenir les acteurs du service santé travail interentreprises en simultané sur différentes entreprises ou différents services d'une entreprise et selon des modalités spécifiques à chaque intervention : évite la monotonie.**
- **Permet une connaissance rapide des entreprises sur un temps limité**
- **Permet pleinement l'exercice de la clinique médicale du travail**
- **Permet la mise en œuvre de la prévention primaire (supprimer ou limiter les conséquences des risques à la source)**

Limites de la démarche

- **Nécessite l'adhésion de l'entreprise**
- **Nécessite un respect des temps de l'entreprise**
- **Nécessite du temps d'apprentissage et peut être considérée comme chronophage dans ses premières mises en œuvre**
- **Nécessite d'appliquer une démarche de conduite de projets imbriqués avec quelques précautions :**
 - Des objectifs réalisables précis et partagés
 - Un recueil d'informations selon des protocoles fiables respectant le rôle propre de chaque acteur
 - Des temps d'échanges suffisants et constructifs
 - Un respect de la planification
 - Un respect de la place de chacun
 - Une organisation adéquate +++

Conclusion

- Une telle démarche donne la parole aux salariés tant en individuel qu'en collectif.
- Elle met le travail et ses liens avec la santé au cœur du débat.
- Elle donne du sens à ce que l'on fait, valorise le travail de chaque acteur.
- Il ne faut pas oublier néanmoins que :
 - Si l'Equipe Locale Santé Travail propose, l'entreprise dispose.
 - Les Acteurs de l'Equipe Locale Santé Travail ont une obligation de moyens pas de résultats.

Seul on va plus vite mais ensemble on va plus loin
(Proverbe africain)



Merci de votre
attention...

c.buisset@agemetra.org
c.cormoreche@agemetra.org