



RETRANSCRIPTION CONFÉRENCE

Santé et Sécurité au travail : quelle organisation pour quels résultats ?

Conférence en avant-première des Congrès/Salons Préventica
Mardi 30 octobre 2012, Université Paris XIII, Bobigny

Intervention de Joëlle Pussacq, Chef de projet Éducation-Prévention Santé aux Hôpitaux Universitaires Paris-Seine-Saint-Denis

Bonjour.

Tout d'abord, je vais peut-être présenter l'Assistance Publique, bien que vous connaissiez Hôpitaux de Paris.

Un peu d'historique : c'est un établissement qui était composé auparavant de trois établissements qui avaient leur propre fonctionnement. Actuellement, il y a ce qu'on peut appeler des restructurations avec la mise en place de 13 groupes hospitaliers qui ont chacun trois établissements de soins. Donc, nous sommes passés de 3 établissements de soins indépendants à 13 groupes hospitaliers qui ont une enveloppe pour 3 établissements de soins. Cela a un peu changé la donne de management au niveau de l'Assistance Publique.

Au niveau du siège, nous avons également un département de prévention de risques professionnels qui réfléchit sur ces risques et la mise en place de prévention. Auparavant, dans chaque établissement de soins, chacun mettait en place des mesures et, du fait des groupes, il a fallu repenser les choses. Et du fait de l'importance qu'a la prévention, nous avons commencé des travaux sur cette réflexion avec des actions qui commencent déjà à se mettre en place.

Je vous présente la démarche de prise en charge des personnels au sein du groupe hospitalier Paris-Seine-Saint-Denis. C'est une méthode qui nous est propre, qui a d'abord été expérimentée au sein d'un des établissements, Jean-Verdier. Suite à cela et à son fonctionnement avec des résultats plutôt intéressants, on m'a demandé de venir le décliner au sein du groupe hospitalier.

Je vous présenterai ma méthode mais également les autres actions qui sont mises en place pour quelle organisation, pour quels résultats.

Le groupe hospitalier Paris-Seine-Saint-Denis, c'est un groupe de l'Assistance Publique Hôpitaux de Paris qui est composé de trois hôpitaux : l'hôpital Avicenne, l'hôpital Jean-Verdier et l'hôpital René-Muret. Ils sont distants d'environ dix kilomètres chacun et sont situés en Seine-Saint-Denis.

Ce groupe hospitalier s'articule autour de six pôles de soins et de services hors-pôles qui sont ceux de direction. Je ne vais pas vous citer les pôles, vous les voyez au niveau du slide. Il possède 1300 lits, 3600 ETPR non médicaux, 79% sont du personnel soignant et il y a 480 personnels médicaux. Ce groupe hospitalier entretient des liens avec l'UFR Léonard-de-Vinci-Bobigny-Paris XIII puisqu'il y a, dans cette faculté, une faculté de médecine et que ces étudiants viennent souvent en stage au sein de ces établissements, voire, après, les intègrent en tant que praticiens.

Il y a également des liens avec les deux IFSI qui se situent sur les sites d'Avicenne et de Jean-Verdier et les écoles de formation aux métiers de la santé.

Je vais donc vous présenter le pôle de prévention des risques professionnels du groupe hospitalier. C'est un groupe pluri professionnel qui est situé au sein de la DRH du groupe. Il est composé de 5 conseillers en prévention des risques professionnels ; c'est le terme choisi au niveau de l'Assistance Publique pour qualifier les personnes qui travaillent autour de la prévention du risque professionnel.

Nous avons deux chefs de projet qui sont en charge de conseil auprès des décideurs, en charge de mettre en place les projets institutionnels mais aussi des projets propres au groupe et en charge de collaborer avec les chargés des conditions de travail et de trouver des ressources pour travailler sur les projets avec eux au sein des établissements ; donc, un chef de projet document unique risques psychosociaux et un chef de projets prévention santé.

Le lien hiérarchique est la directrice des ressources humaines du groupe hospitalier. C'est exactement la même chose, le même fonctionnement pour tous les pôles prévention des risques professionnels au niveau de l'AP-HP. Ce pôle entretient des relations et travaille avec les directions fonctionnelles : encadrement, soignants, médicotechnique, administratif, technique, la Médecine du Travail, les CHSCT, les référents en matière de conditions de travail, les équipes d'hygiène, les CCLIN et tous les agents.

Comme il vous a été dit auparavant, il est très important de mettre en place des préventions en prenant en compte ce que pense l'agent et en faisant en sorte qu'il devienne acteur de cette prévention.

Nos actions : tout d'abord, nos actions au niveau du chef de projet document unique risques psychosociaux. L'actualisation du document unique sur les trois sites au niveau de l'Assistance Publique Hôpitaux de Paris a un peu de retard, c'est un gros chantier.

Il sera un des outils pour mettre en place des plans de prévention et le chef de projet travaille alors avec les chargés des conditions de travail des trois sites.

Il y a aussi la prévention des risques chimiques et biologiques qui est aussi un projet très important du fait que nous soyons des établissements de soins avec des laboratoires ; la mise en place de groupes de travail qui vont construire un dispositif de sensibilisation, aussi bien pour l'encadrement médical que paramédical que pour les personnels ; la création d'un groupe de référents pour chaque unité qui pourra fournir des renseignements quand c'est nécessaire et commencer à alerter le chef de projet et la création et la mise à jour de fiches d'exposition, créées en central et déclinées sur tous les groupes hospitaliers et qui doivent être formalisées pour 2013.

Un groupe de référents conditions de travail a été mis en place sur notre groupe pour que nous puissions avoir, au niveau des pôles, des personnes qui puissent être des relais et qui puissent aussi être des personnes ressources alertes sur toutes les problématiques de risques professionnels, aussi bien les risques chimiques que physiques, que les RPS, que le mal-être des personnels qui peut avoir d'autres origines que les RPS.

Ces personnes, c'est un référent par pôle de soins avec un référent au niveau de la DRH et un autre au niveau des directions. Ils travaillent en lien avec nous sur les projets et les différentes actions.

Le projet sur les risques psychosociaux : nous avons une personne qui est dédiée à ce thème-là ; la mise en place de ce projet, qui est aussi un projet institutionnel avec la création d'un Copil et comme il se fait, apparemment, un petit peu partout ; un groupe qui est pluridisciplinaire avec médecins du travail, assistantes sociales, représentants des CHSCT, chefs de projet éducation prévention santé, chargés des conditions de travail, le directeur adjoint du groupe, la DRH du groupe.

Et la constitution d'une commission de prévention qui sera actée en 2013 et aura pour but d'abord, d'aller faire un état des lieux, de définir les différentes actions et de les mettre en place. Une des actions devrait être un circuit de formation à l'ensemble de l'encadrement médical administration technique sur la prévention des RPS.

Tout un travail aussi autour de la communication et du lien parce que nous sommes un établissement de soins avec des agents qui viennent de différentes origines et de différents endroits. Nous nous sommes rendus compte que la communication avait changé, que beaucoup de violences existaient, aussi bien avec les usagers qu'au sein de l'établissement et que le lien, petit à petit, à cause de certaines choses, disparaissait, ce qui créait pas mal de problèmes au niveau de l'organisation du travail et, surtout, au niveau de la santé des personnels.

La mise en place d'un comité de prévention des risques suicidaires qui est mis en place et qui fonctionne avec une charte : les psychologues du personnel qui accompagnent le personnel, aussi bien en groupes de parole, quand c'est nécessaire au sein des services, à la demande des médecins du travail mais aussi au niveau de l'encadrement, voire de la DRH. Il y a également un suivi individualisé, qui n'est pas obligatoirement une ou deux séances mais un vrai accompagnement des personnes et les stages de gestion du stress, mis en place pour le personnel qui travaillent autour d'un outil qui est la respiration et autour d'un groupe débats sur comment organiser sa vie au travail et comment faire en sorte que cette vie au travail puisse être bien et aussi rendre notre vie à l'extérieur agréable.

Personnellement, je pense que le travail et la vie privée sont intimement liés et qu'on ne peut pas être bien à un endroit si on est mal à l'autre, jusqu'à un certain point.

Je vais vous parler maintenant des missions éducation prévention santé. Ce sont mes missions. Le but est de placer l'individu et le groupe, c'est-à-dire les services et les pôles, au centre du travail en les prenant en charge afin de préserver leur sécurité, santé, bien-être au travail et, à l'individu, de prendre en charge, aussi bien son corps que son esprit et aussi bien sa santé au travail que sa santé à l'extérieur.

Tout d'abord, ce projet a été mis en place au niveau de l'hôpital Jean-Verdier, avec différentes actions et, après, il a été décliné au niveau du groupe, donc il est repensé en ce moment au niveau du groupe, autour de deux projets qui sont deux projets institutionnels : le projet TMS et le projet prévention accompagnement des travailleurs handicapés.

Pour le projet TMS, nous avons mis en place des groupes de travail, c'est pour cela qu'il y a « projets » avec « s », au sein de chaque établissement parce que chaque établissement a, non pas un fonctionnement, mais des services particuliers et nous essayons d'adapter notre projet aux besoins de chaque établissement avec des commissions autour de l'analyse des TMS, de la prévention adaptée, de la formation, de l'aménagement des postes de travail, de la gestion et du choix des matériels et du bien-être du personnel.
Je vous présenterai les différents items un peu plus tard.

Le projet prévention accompagnement des travailleurs handicapés au niveau du GH, autour de l'information sur les handicaps, de l'aménagement des postes de travail, le matériel, le métier, c'est-à-dire une réflexion sur les reclassements, sur que faire quand on a un handicap ou que l'on doit être reclassé ; que peut-on faire, comment va-t-on rebondir, quel est le prix à payer, sur la formation, aussi bien celle sur le handicap que celle dans le nouveau métier que celle sur la prévention des risques, sur le bien-être et l'accompagnement externe. Ces deux projets, comme je vous l'ai dit, sont des projets institutionnels.

Le deuxième projet a été présenté au niveau du siège, nous travaillons dessus et nous pourrions être site pilote. Nos outils d'analyse pour la construction de ces programmes sont : le document unique, l'étude de l'absentéisme, des accidents de travail, des maladies professionnelles, les travaux du CHSCT, le rendu des consultations individuelles, des études ergonomiques et des questionnaires qui vont être construits et distribués, en 2013, au niveau du personnel.

Les outils au niveau des formations : il y a des formations sur le groupe hospitalier ; ce sont des formations gestes et postures, manutention des malades et des charges et des formations de gestion du stress. Nous avons voulu repenser les gestes et postures, manutention des malades et des charges et la gestion du stress en faisant des gestes et postures une partie intégrante du soin.

Nous avons mis en place un groupe de formateurs avec des référents dans les services et nous avons repensé parce que nous pouvons donner aux personnes tout le matériel que nous voulons ; si la personne ne sait pas pourquoi ou comment elle se fait mal et quels outils elle possède elle-même pour lutter contre les mauvais gestes et les mauvaises postures, nous n'aurons vu qu'un versant qui peut être le matériel, l'organisation.

Nous faisons des formations généralistes et des formations ciblées dans les services. Nous continuons sur cette formation et cette prévention en la déclinant au niveau des IFSI parce que cela permet à nos étudiants d'arriver dans les établissements de soins, formés, avec une vision adaptée et, surtout, avec des outils de prévention. Au niveau des personnels AP-HP, j'interviens ; nous avons une formation continue et j'interviens notamment sur l'accompagnement pour les personnels en gériatrie et aussi pour tout ce qui est harcèlement, au niveau de la gestion du stress.

Je vais maintenant vous parler de matériel. Nous avons débuté, parce qu'avant, le matériel était acheté par les services en fonction de leurs besoins et n'était pas toujours adapté aux problématiques des établissements ou des services eux-mêmes qui ne les utilisaient pas toujours.

Nous avons pensé qu'il était important d'avoir une réflexion sur quel matériel avons-nous à disposition, est-il encore en état ou est-il obsolète, quel matériel nous manque-t-il pour avoir une action efficace au niveau des troubles musculo-squelettiques ou de l'accompagnement des travailleurs handicapés et comment et quel matériel acheter en priorisant les achats et, peut-être, en négociant les prix pour pouvoir avoir du matériel et en mettant en place, soit dans les services, soit dans le groupe, une centrale de matériel ; dans les services pour le matériel dont un pôle doit se servir, il y aura une petite centrale et, pour le matériel qui n'est utilisé qu'épisodiquement, une centrale groupe.

Une personne va être dédiée à ce travail, elle arrive au mois de novembre et nous avons comme aides les CLACT, des Contrats Locaux d'Amélioration des Conditions de Travail et, également, au niveau de l'AP-HP, tout ce qui est budget pour la mission handicap en présentant des dossiers.

Les autres outils sont l'aménagement des postes de travail avec un travail autour du DU, des démarches du CHSCT, de la Médecine du Travail, des consultations individuelles. Ce travail se fait, effectivement, avec la direction des travaux, avec une priorisation des besoins parce que nous sommes en restructuration et, notamment, avec le document unique, avec plein d'interventions à faire donc nous allons prioriser en fonction des besoins, des sites ; nous allons utiliser l'outil ergonomie pour l'aménagement de ces postes et nous allons, notamment pour les nouveaux lieux, travailler en amont.

La prévention, c'est quand même l'amont, il vaut mieux commencer à réfléchir avant qu'il y ait les personnes ou le matériel dans les locaux parce que, quand ils y sont, c'est parfois un peu plus délicat.

La quatrième est la prévention à l'accompagnement des travailleurs handicapés, autour d'études ergonomiques, pour avoir l'obtention de budget pour du matériel qui soit vraiment adapté à ces personnes. Nous aménageons les postes de travail, nous cherchons du matériel et, surtout, nous mes accompagnons dans les soins, au sein du groupe hospitalier et nous mettons en place un processus d'accompagnement externe, formation, vie et soins.

Le dernier point : le bien-être du personnel avec la mise en place d'un suivi individuel c'est-à-dire des consultations gratuites. Ce sont des consultations d'ostéopathie.

Evidemment, ce travail se fait en lien avec les médecins du travail et les médecins car nous avons pas mal de services puisque nous sommes un service de santé. Cela permet, évidemment, d'avoir une première réponse à la douleur de la personne mais également, lors de ces rendez-vous, de pouvoir présenter la prévention et alerter les personnes sur ce qui est mis en place au sein de l'établissement mais aussi sur ce qu'elles vont pouvoir mettre en place et comment elles vont pouvoir devenir de vrais acteurs de leur prévention.

Nous avons aussi mis en place toute une réflexion sur le corps, les activités sportives et de détente parce que le sport, c'est génial mais cela peut aussi être très destructeur. Nous avons donc réfléchi à la pratique sportive et préventive.

Les moyens de communication sont l'affichage, des livrets qui ont été créés sur les TMS et la gestion du stress, des plaquettes qui sont distribuées dans les services, sur intranet, avec des dossiers dont je vous ai affiché les thèmes, ce qui permet au personnel, quand ils ne peuvent ou ne veulent pas venir nous voir, ou veulent apprendre différemment, d'apprendre sur tous les thèmes que je vous ai cités.

Au niveau du siège, nous avons des réunions, des concertations et des travaux des conseillers de prévention risques professionnels tous les trimestres.

Les autres moyens d'action au niveau du groupe hospitalier sont : des comités de prévention des addictions en milieu professionnel ; nous avons aussi un service d'addictologie, ce qui nous permet de travailler en lien avec eux ; le suivi des personnels en Médecine du Travail, la mise en place d'un service de formation et de compétences professionnelles, le management des emplois, des compétences et de l'accompagnement des nouveaux arrivants, le développement d'une culture qualité et sécurité, une politique d'amélioration de la qualité, de la sécurité des soins et des droits des patients, la gestion du fonctionnement des instances, le développement du dialogue social ainsi que de l'implication des personnels dans la vie du GH et l'organisation institutionnelle du groupe hospitalier. Merci.