

LA VISITE PRÉALABLE INFIRMIER (VPI)



Mme Aude AMPE – Infirmière en Santé au Travail – SISTEL – Chartres

Mme Anne CHRETIEN – Responsable organisation qualité – SISTEL – Chartres

Dr Annette DUBOIS – Médecin du travail – SISTEL – Chartres

Dr Jean-François GAILLARD – Médecin du travail – SISTEL – Chartres

Mme Christine MAILLARD – Infirmière en Santé au Travail – SISTEL – Chartres

M. Alexandre MEUNIER – Infirmier en Santé au Travail – SISTEL – Chartres

Mme Dominique QUINOT – Infirmière en Santé au Travail – SISTEL – Chartres

Dr Véronique ROL – Médecin du travail – SISTEL – Chartres

Dr Elisabeth VARGA – Médecin du travail – SISTEL – Chartres

Depuis l'année 2010, le SISTEL (Service de Santé au Travail d'Eure & Loir) a intégré des IDEST (Infirmiers Diplômés d'Etat en Santé au Travail) dans ses Equipes Santé-Travail (EST). Le médecin lui délègue une partie de son activité, selon un protocole validé en CMT, qu'il peut adapter selon les besoins et les spécificités de son secteur. Il a peu à peu développé son rôle de coordinateur et d'animateur d'équipe.

Le décret n° 2016-1908 du 27 décembre 2016, en imposant une réforme en profondeur de nos pratiques dans la surveillance des salariés, a conforté ce mode de fonctionnement. Les médecins se sont vus attribuer les EMA (Examens Médicaux d'Aptitudes) d'embauche et périodiques, en plus des visites de reprise (VR), occasionnelles (VO) et de pré-reprise (VPR). Cette réforme a permis au médecin de déléguer aux IDEST la totalité des VIP (Visite d'Information et de Prévention) d'embauche et périodiques.

Cependant, quelques mois après la mise en place de cette réforme, certains constats ont incité SISTEL à mener une réflexion sur son organisation du travail :

Tout d'abord, le service est confronté, comme tous les services de santé au travail, à une pyramide des âges des médecins du travail défavorable. La diminution constante du temps médical en équivalent temps plein, à population salariée constante, voire un peu évolutive, a eu deux conséquences notables :

- ▶ Les médecins ont dû hiérarchiser les visites relevant de leur compétence. Ainsi, les visites de pré-reprise, de reprise et occasionnelles sont faites en priorité, au détriment du suivi des salariés SIR (Surveillance Individuelle Renforcée) d'embauche et périodiques.
- ▶ Les médecins prennent de plus en plus souvent en charge des salariés hors secteur, dont ils ne connaissent ni l'entreprise, ni les postes de travail, ni les risques professionnels.

Progressivement l'activité des médecins s'est concentrée autour des cas à problèmes, augmentant leur temps de consultation ainsi que leur charge mentale.

Les visites, de plus en plus compliquées, qui nécessitent un temps d'échange chronophage avec le salarié, sont amputées par du temps de saisie ou de traitement des données médicales. Parallèlement, les compétences des IDEST et des secrétaires médicales semblaient pouvoir être mieux utilisées dans l'intérêt de l'Equipe Santé-Travail.

Par ailleurs, le déficit de prise en charge des salariés SIR a entraîné un mécontentement important des entreprises adhérentes, suscitant des réclamations auprès du service et des tensions avec le médecin du travail.

C'est pourquoi, les médecins manifestaient de l'insatisfaction, de la fatigue, voire même une certaine démotivation. Pour répondre à ces préoccupations, nous avons élaboré un projet avec deux objectifs principaux :

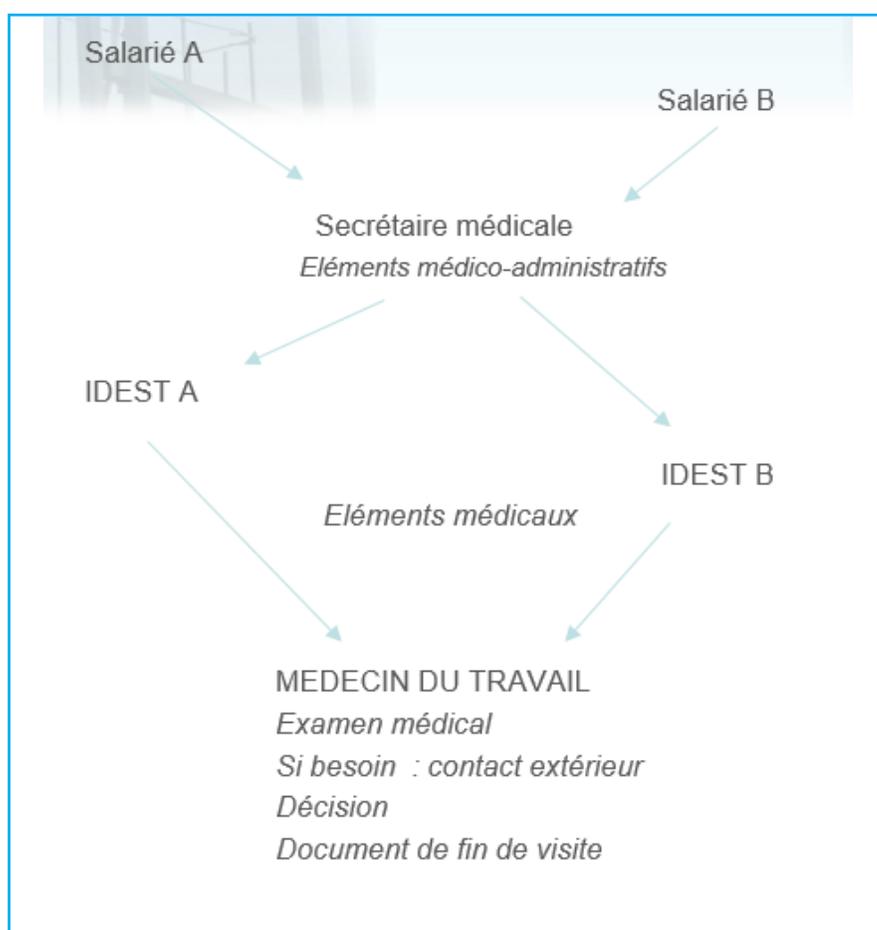
- ▶ Réaliser les EMA en retard afin de satisfaire au suivi individuel renforcé des salariés.
- ▶ Pérenniser la plus-value apportée par le médecin du travail en recentrant son activité sur son expertise médicale et en le soulageant des tâches vécues comme parasites ou accessoires, afin d'augmenter le temps réellement consacré au salarié.

Un groupe de pilotage, constitué de médecins, de la responsable organisation / qualité et de la RRH, a été chargé de l'élaboration et de la mise en œuvre du projet. Le groupe de pilotage a imaginé une organisation de travail originale sous la forme d'une Visite Préalable Infirmier (VPI) qui fonctionne sur le principe suivant : le médecin utilise la compétence d'un IDEST pour effectuer une partie de l'EMA. Celui-ci travaille toujours sous délégation du médecin du travail selon un protocole dédié.

La VPI se déroule ainsi :

Le salarié convoqué est reçu dans un premier temps par la secrétaire médicale. Celle-ci alimente le dossier médical informatique selon un mode opératoire défini pour les éléments médico-administratifs. Elle récupère les documents médicaux apportés par le salarié et réalise les examens complémentaires s'il y a lieu. Ensuite, le salarié est reçu en entretien infirmier par l'IDEST, qui réalise, dans le cas d'un EMA, une VIP en centrant l'information et la prévention sur les risques SIR ou dans le cas d'une reprise ou de pré-reprise, en se concentrant sur la pathologie en cause. L'IDEST saisit les informations dans le logiciel métier et fait ensuite une synthèse pour le médecin. Enfin, le salarié est reçu par le médecin du travail. Celui-ci prend connaissance de toutes les informations précédemment saisies, ce qui lui permet d'organiser sa visite médicale, de décider de la suite à donner et de conclure. Ainsi, débarrassé des tâches de saisie et de recherche de documents, le médecin peut se concentrer sur son expertise de médecin du travail.

Les salariés sont convoqués en décalage d'horaire, avec deux IDEST différents. L'activité du médecin est donc alimentée par les 2 IDEST comme le montre le schéma ci-dessous :



Le groupe de pilotage a également défini le type de visites concernées par la VPI : dans un premier temps, les EMA d'embauche et périodiques. Mais très rapidement, les médecins ont vu l'intérêt d'ajouter les autres types de visite, à l'exception des visites à la demande de l'employeur.

Les VPI sont regroupées sur des vacations de demi-journées dédiées, suivies d'un temps d'échange entre le médecin et ses IDEST. Le reste de l'emploi du temps des médecins et des IDEST est inchangé, notamment le temps d'AMT en entreprise.

Le groupe de pilotage a travaillé sur la planification et l'organisation des convocations de façon à fluidifier l'enchaînement des visites, l'information aux entreprises sur la durée allongée de la mise à disposition du salarié, l'utilisation et l'adaptation du logiciel métier et la configuration nécessaire des locaux.

Il a organisé des réunions régulières d'échange et de retour d'expérience des EST. Ces réunions ont permis de mettre en évidence des points de vigilance, de développer les points forts et de faire évoluer le protocole et les modes opératoires de chaque acteur, afin d'harmoniser les pratiques.

Enfin, il a mis en place les enquêtes de satisfaction pour les salariés ayant bénéficié des VPI ainsi que pour les membres de l'EST.

Du 1^{er} janvier au 31 juillet 2019, les trois EST volontaires ont réalisé 617 VPI :

- 155 EMA d'embauche
- 261 EMA périodiques
- 28 VPR
- 173 VR

- ▶ 416 salariés SIR ont donc été vus alors qu'ils ne l'auraient jamais été sans la mise en œuvre des VPI.
- ▶ Pendant deux mois, nous avons remis un questionnaire de satisfaction à 201 salariés dont 197 se sont dits très satisfaits de la prise en charge.
- ▶ Les acteurs des EST ont été interrogés également ; ils sont très satisfaits de cette nouvelle formule collaborative.

Les points forts de cette organisation de travail sont :

- ▶ Le rattrapage du retard des suivis SIR : les VPI permettent de voir des salariés SIR qui n'étaient plus convoqués.
- ▶ La satisfaction des médecins car ils sont soulagés des tâches « *non médicales* » qu'ils faisaient durant les visites. Ils retrouvent une qualité d'échange avec les salariés et sont confortés dans leur rôle d'expert en santé au travail car ils font ce que seul un médecin du travail peut faire.
- ▶ La satisfaction des secrétaires médicales qui prennent une dimension de secrétaire de toute l'équipe : certains médecins leurs donnent maintenant des tâches qu'ils ne leur confiaient pas auparavant (suivi des restrictions auprès des salariés, demande et tri des documents avant une VPR...).
- ▶ La satisfaction des IDEST qui voient leur métier évoluer : ils acquièrent des compétences pour faire des synthèses cliniques et évaluer les difficultés prévisibles d'un salarié sur son poste. Ils soulignent une complémentarité des VPI et des VIP qui font appel à des connaissances différentes.
- ▶ La satisfaction des salariés interrogés, qui expriment une excellente écoute et prise en charge de leur situation.
- ▶ Les médecins renforcent leur rôle d'animateur et de coordinateur de leur équipe, indispensable à la réussite des VPI.
- ▶ La valorisation du rôle de chaque membre de l'équipe : chacun est mobilisé pour une prise en charge globale de la santé au travail des salariés suivis.

Les points de vigilance :

- ▶ Les équipes doivent être rodées et habituées à travailler ensemble. Une confiance totale doit exister entre le médecin et l'IDEST.

- ▶ Le rôle de coordination et d'animation du médecin, sensibilisé au management des équipes, prend ici tout son sens.
- ▶ Le médecin doit être clair avec l'IDEST sur les attendus de la synthèse lui permettant de prendre une décision éclairée.
- ▶ L'IDEST doit avoir acquis une bonne expérience en santé au travail. Sa formation doit être adaptée aux VPI : amélioration de la pratique de l'examen clinique infirmier, meilleure connaissance des postes de travail et des risques professionnels et évaluation de la relation entre l'état de santé et le poste de travail.
- ▶ Chacun garde une activité classique. Pour les IDEST : VIP, visites intermédiaires et AMT; pour les médecins : visites hors VPI et AMT.
- ▶ La configuration des locaux doit être adaptée au parcours du salarié qui voit trois professionnels dans trois cabinets différents.
- ▶ Cette organisation des visites est optimale avec une secrétaire médicale, un médecin et deux IDEST. Des essais ont été effectués avec deux secrétaires médicales, trois IDEST et un médecin, mais le flux est plus tendu et le moindre imprévu perturbe la vacation.

Conclusion et perspectives :

La mise en place des VPI, outre le fait d'améliorer le suivi des salariés SIR, a permis de recentrer le médecin sur son rôle d'expert et d'améliorer sa charge mentale de travail en le libérant des tâches pouvant être prises en charge par d'autres professionnels.

Tous les acteurs sont satisfaits de cette organisation de travail et ont donné envie aux autres équipes de travailler ainsi. Actuellement, neuf équipes se projettent dans ce fonctionnement et le nombre de vacations par semaine augmente peu à peu.

Nous allons mettre en place des fiches de pratique de l'examen clinique infirmier pour affiner le champ d'intervention des IDEST pendant la VPI.

Nous envisageons d'intégrer une dose de téléconsultation dans les VPI (médecin à distance du salarié et de l'IDEST).