RPS et DUER: Exemple d'évaluation dans un établissement hospitalier

- V. FINGER¹, R. BOUFERCHA¹, G. DALIVOUST¹, G. GAZAZIAN¹,
- S. DURNEZ², A. LOUNDOU³, I. SARI-MINODIER¹

¹ Service de médecine du travail, AP-HM, Marseille

² Direction, Hôpital de la Timone, AP-HM, Marseille

³ Laboratoire de Santé Publique, EA 3279 , Faculté de Médecine, Marseille

Introduction

- <u>DUER</u> = obligatoire, décret du 5 novembre 2001
- Risques psychosociaux (RPS), risques plurifactoriels en augmentation croissante, complexes, difficiles à évaluer
- Circulaire DGOS/RH3 n° 2011-491 du 23 décembre 2011 relative aux obligations en matière d'évaluation des risques professionnels dans la fonction publique hospitalière
- <u>Aucun modèle</u> de DUER (relatif aux RPS) spécifique à l'activité hospitalière

Notre objectif

- Remplir les obligations du DUER concernant la dimension RPS
- Par évaluation objective et reproductible (mise à jour du DUER)
- · Démarche de terrain
- Débouchant sur propositions de plans d'action
- · Évaluation de l'efficacité

Méthode (1) Elaboration du questionnaire

- Rapide à remplir (5 min max)
- · Distribué en main propre, sur le lieu de travail
- Respect de l'anonymat +++
- Evaluation du bien être au travail (échelle visuelle) (1)
- Questions étudiant les différentes dimensions connues des RPS (2)

(1)Delmas C, Plu Bureau G (2007) Évaluation du bien-être au travail comparaison de deux instruments de mesures. Arch Mal Prof Env 2012; 68:566-571

Méthode (2) Démarche

- Prise de contact (cadre et/ou chef de service),
 présentation de l'étude et définition d'un jour de passage
- Le jour « J »: l'interne en médecine du travail donne explications de la démarche aux agents, distribue questionnaire, réponse « instantanée », récupère en main-propre

Le questionnaire anonyme (1)

FACTEURS PSYCHO-SOCIAUX

SERVICE: UNITE:

FONCTION-GRADE: INTERIMAIRE: OUI - NON

AGE: SEXE: H - F DATE-HEURE:

Comment vous sentez-vous au travail? (Placez une croix sur l'échelle)

CO TRE	s L										TRES	\odot
> 2 3504	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Répondre à toutes les questions en entourant 1 réponse :

	Toujours (OUI)	Souvent	Parfois	Jamais (NON)
Q1- La quantité de travail que l'on me demande est correcte	T	S	P	J
Q2- Je dispose du temps nécessaire pour faire mon travail	T	S	P	J
Q3- Les tâches qui me sont affectées me sont clairement définies	T	S	P	J
Q4- Je dois interrompre une tâche pour une autre non prévue	T	S	P	J
Q5- Je reçois des ordres contradictoires	T	S	P	J
Q6- Je dois penser à trop de choses à la fois	T	S	P	J
Q7- J'ai les moyens de faire un travail de qualité	T	S	P	J
Q8- J'ai suffisamment de liberté pour organiser mon travail	T	S	P	J
Q9- Je dispose du matériel nécessaire pour réaliser ma tâche	T	S	P	J
Q10- Je peux bénéficier de formations	T	S	P	J
Q11- Je suis satisfait de mes horaires de travail	T	S	P	J
Q12- Je peux concilier travail et vie personnelle	T	S	P	J
Q13- Le contact direct avec le public m'est difficile	T	S	P	J

⁽¹⁾ Delmas C, Plu Bureau G (2007) - Évaluation du bien-être au travail comparaison de deux instruments de mesures. Arch Mal Prof Env 2012; 68:566-571

(1)

Le questionnaire anonyme (2)

Q14- Le contact avec des gens en situation de détresse m'est difficile	T	S	P	J				
Q15- Je suis exposé à des agressions verbales et/ou physiques	T	S	P	J				
Q16- Il existe des conflits dans l'équipe	T	S	P	J				
Q17- Je peux facilement communiquer au sein de l'équipe	T	S	P	J				
Q18- Je peux facilement communiquer avec mon cadre	T	S	P	J				
Q19- J'ai le soutien de ma hiérarchie dans mon travail	T	S	P	J				
Q20- Je peux contribuer aux projets et aux choix d'organisation du service	T	S	P	J				
Q21- Je suis informé des projets et des choix d'organisation du service	T	S	P	J				
Q22- L'équipe est solidaire	T	S	P	J				
Q23- J'ai la possibilité d'évoluer dans ma carrière	T	S	P	J				
Q24- Je suis en accord avec mon travail	T	S	P	J				
Q25- Je pense que mon travail est utile aux autres	T	S	P	J				
- Je pense que mon travail est reconnu à sa juste valeur:								
Q26-Par ma hiérarchie	T	S	P	J				
Q27-Par l'équipe	T	S	P	J				
Q28-Par le public et/ou les patients et/ou leur famille	T	S	P	J				
Remarques complémentaires – Suggestions :								

Les 5 dimensions étudiées

Exigences au travail

- -Quantité
- -Complexité
- -Conciliation travail / hors travail

Exigences émotionnelles

- -Relation au public
- -Empathie, contact avec la souffrance

Autonomie, Marge de manœuvre

- -Autonomie procédurale
- -Utilisation/accroissement des compétences
- -Participation, représentation

Rapports sociaux, Relations au travail

- -Coopération , Soutien
- -Conflits, Harcèlement
- -Reconnaissance
- -Leadership

Conflits de valeur (-Conflits éthiques

Méthode (3) Population

- Ensemble des services hospitaliers (soins, administratifs, techniques...)
 Evaluation non exhaustive (que les agents présents et disponibles)
- <u>Critères d'inclusion</u>: être présent au moment du passage, ancienneté > 3 semaines, être disponible (soins, urgences...)
- Critères non inclusion: ne pas souhaiter participer
- <u>Critères d'exclusion</u>: avoir déjà rempli le questionnaire dans un autre service

Méthode (4)

- · Autorisation: accord directeur hôpital
- Présentation au CHSCT: projet, avancement et résultats
- Confidentialité: pas de transmission de données individuelles à la direction

Méthode (5) Analyse des données

- Saisie informatique (Excel)
- Outil statistique: SPSS
- · Archivage données papier dans SST

Résultats (1)

- Phase de test: Sept. 2011 Aout 2012
- <u>Durée de l'étude</u>: Oct. 2012 Oct. 2013
- Echantillon étudié: 2203 personnes
- <u>Classification</u>: sexe, horaire du recueil (jour/nuit), tranche d'âge, fonction (selon classification CAP: commission administrative paritaire de la fonction publique hospitalière)

A postériori regroupement par type d'activité

Catégorie de personnels	Population de référence (02/2013) <i>(1)</i>	Pourcentage	Effectif questionné	Pourcentage questionné / référence
Personnel médical	542	10,4%	142	26,2%
dont hopsitalo-universitaire	236	4,5%	64	27,1%
Internes des hôptiaux	308	5,9%	QΩ	31,8%
Filière adminsitrative	494	9,4%	228	46,2%
dont assistant médico-administratif	248	4,7%	119	48,0%
dont adjoint administratif	221	4,2%	104	47,1%
Fillière ouvrière et technique	474	9,1%	146	30,8%
dont ouvrier, agent entretien	281	5,4%	70	24,9%
dont technicien et technicien supérieur	61	1,2%	37	60,7%
dont ingénieur hospitalier	47	0,9%	32	CO,1%
Fillière socio-éducative	32	0,6%	22	68,8%
Fillière soins, médico-technique, rééducation	3379	64,6%	1332	39,4%
dont infirmier	1141	21,8%	459	40,2%
dont aide soignant, auxiliaire de puériculture	779	14,9%	268	34,4%
dont agent des services hospitaliers qualifié	337	6,4%	92	27,3%
dont infirmier spécialisé	330	6,3%	115	34,8%
dont technicien de laboratoire	275	5,3%	116	42,2%
dont manipulateur d'électroradiologie médicale	163	3,1%	59	36,2%
dont cadre de santé, cadre supérieur	132	2,5%	85	64,4%
dont préparateur en pharmacie hospitalière	54	1,0%	24	44.4%
dont kinésithérapeute	32	0,070	4	75,0%
TOTAL APHM	5229	100,0%	2089	40,0%
Elève paramédical, étudiant hospitalier en médecine	144	non	144	non
TOTAL			2203	

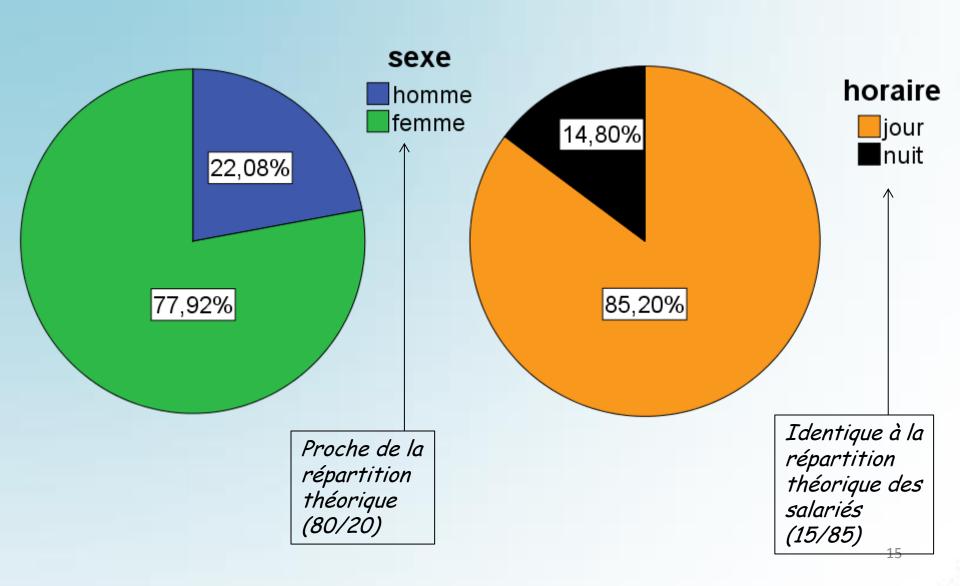
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
Adjoint administratif hospitalier	104	4,7%	4,9%
Agent d'entretien qualifié	26	1,2%	1,2%
Agent des services hospitaliers qualifié	92	4,2%	4,4%
Aide-soignant	196	8,9%	9,3%
Aide-soignant brancardier	17	0,8%	0,8%
Ambulancier	(5)	0,2%	0,2%
Assistante médico-administrative	119	5,4%	5,6%
Assistante sociale	16	0,7%	0,8%
Attaché de recherche clinique	12	0,5%	0,6%
Autre médico-technique-rééducation	24	1,1%	1,1%
Auxiliaire de puériculture	55	2,5%	2,6%
Cadre de santé (+direction)	92	4,2%	4,4%
Coursier	6	0,3%	0,3%
Diététicien	11	0,5%	0,5%
Educateur de jeunes enfants	6	0,3%	0,3%
Elève paramédical	44	2,0%	2,1%
Externe (étudiant hospitalier en médecine)	100	4,5%	4,7%
Infirmier	459	20,8%	21,7%
Infirmier spécialisé	63	2,9%	3,0%
Ingénieur hospitalier	32	1,5%	1,5%
Interne en médecine, pharmacie ou dentaire	106	4,8%	5,0%
Kinésithérapeute	24	1,1%	1,1%
Maitre ouvrier principal	16	0,7%	0,8%
Manipulateurradio	59	2,7%	2,8%
Médecin	142	6,4%	6,7%
Ouvrier professionnel qualifié	28	1,3%	1,3%
Permanencier auxiliaire de régulation médicale	18	0,8%	0,9%
Préparateur en pharmacie hospitalière	24	1,1%	1,1%
Psychologue	9	0,4%	0,4%
Puéricultrice	54	2,5%	2,6%
Technicien de laboratoire	118	5,4%	5,6%
Technicien supérieur hospitalier	37	1,7%	1,8%
Total	2114	96.0%	100,0%
Système manquant	89	4,0%	
Total	2203	100,0%	

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
l	Homme	457	20,7%	22,1%
ı	Femme	1613	73,2%	77,9%
L	Total	2070	94.0%	100,0%
	Manquant	133	6,0%	
	Total	2203	100,0%	
ı	Jour	1877	85,2%	
ı	Nuit	326	14,8%	
ı	Total	2203	100,0%	
ı	<30 ans	580	26,3%	28,2%
ı	30-39 ans	410	18,6%	19,9%
ı	40-49 ans	464	21,1%	22,6%
ı	50-59 ans	527	23,9%	25,6%
ı	>60 ans	76	3,4%	3,7%
L	Total	2057	93,4%	100,0%
U	Manquant	146	6,6%	
Γ	Total	2203	100,0%	
ı	Administratif	114	5,2%	
ı	Blocopératoire	129	5,9%	
ı	Brancardage	29	1,3%	
ı	Consultation	119	5,4%	
ı	Hospitalisation de jour	164	7,4%	
ı	Hospitalisation (chirurgie)	276	12,5%	
ı	Hospitalisation (médecine)	376	17,1%	
ı	Laboratoire	317	14,4%	
ı	Médico-technique	195	8,9%	
l	Service technique	81	3,7%	
١	Soin dentaire	103	4,7%	
	Urgence-réanimation	300	13,6%	
	Total	2203	100,0%	

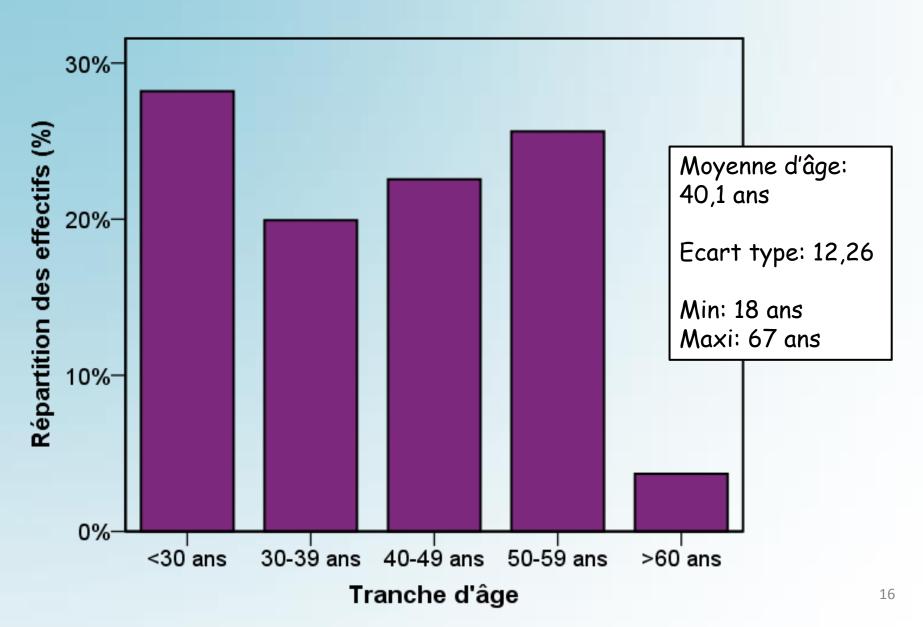
Non renseigné: Âge: 6,6% Sexe: 6%

Fonction: 4%

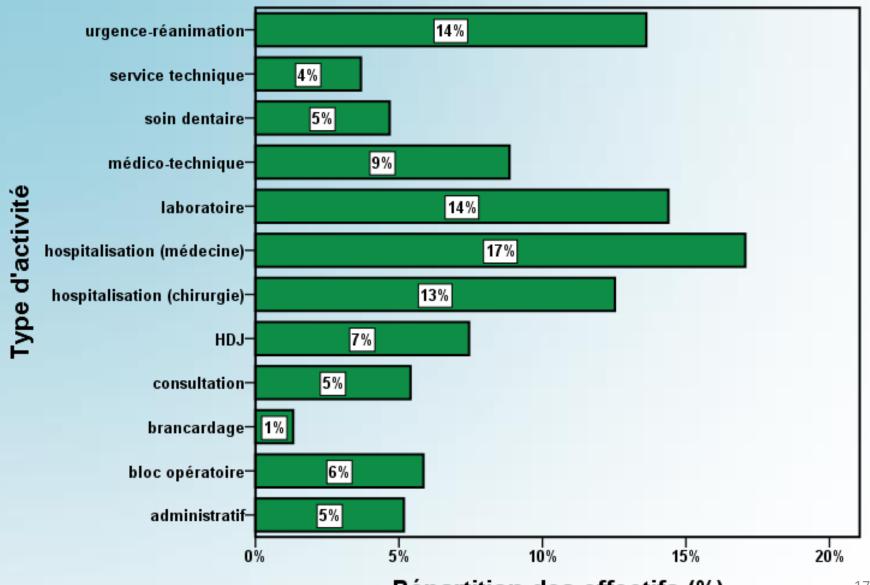
Résultats (2)



Résultats (3)

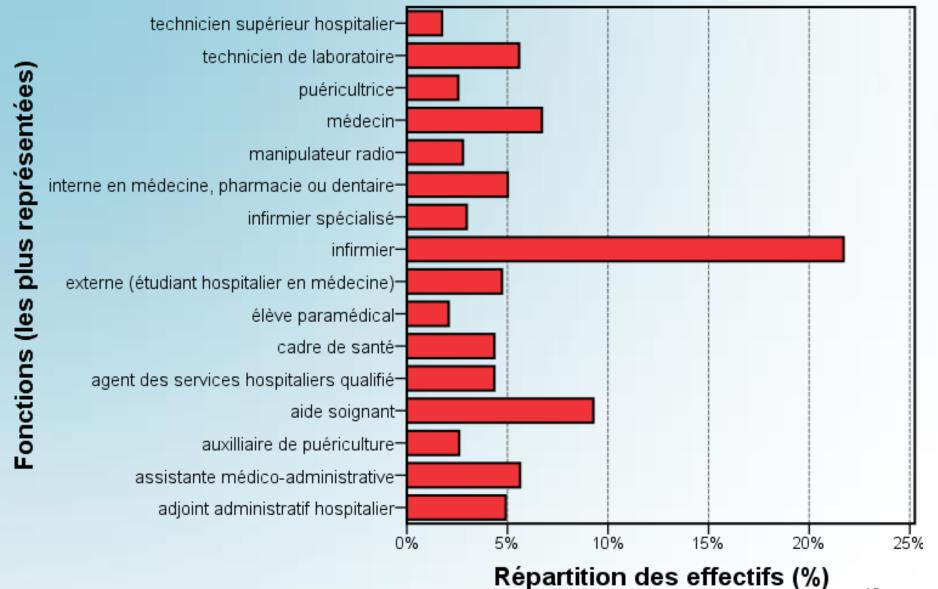


Résultats (4)

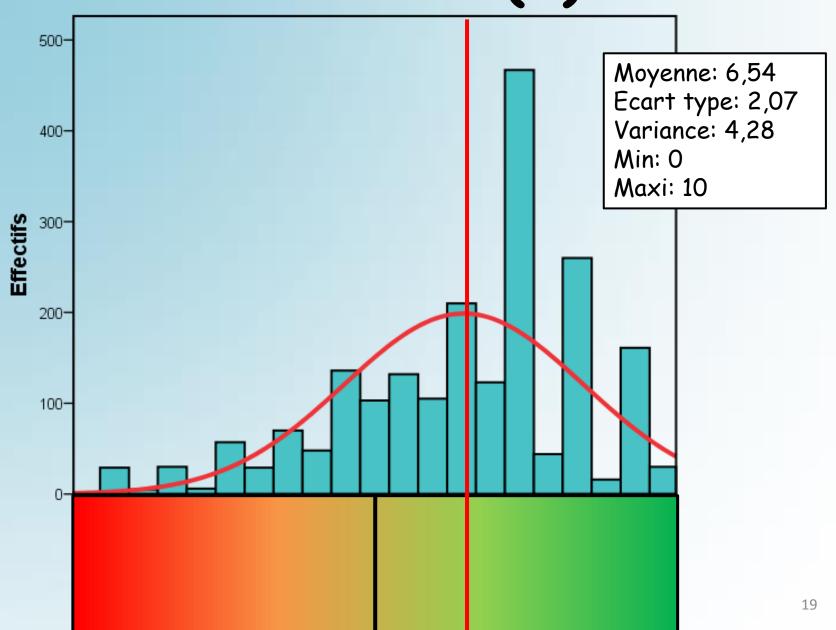


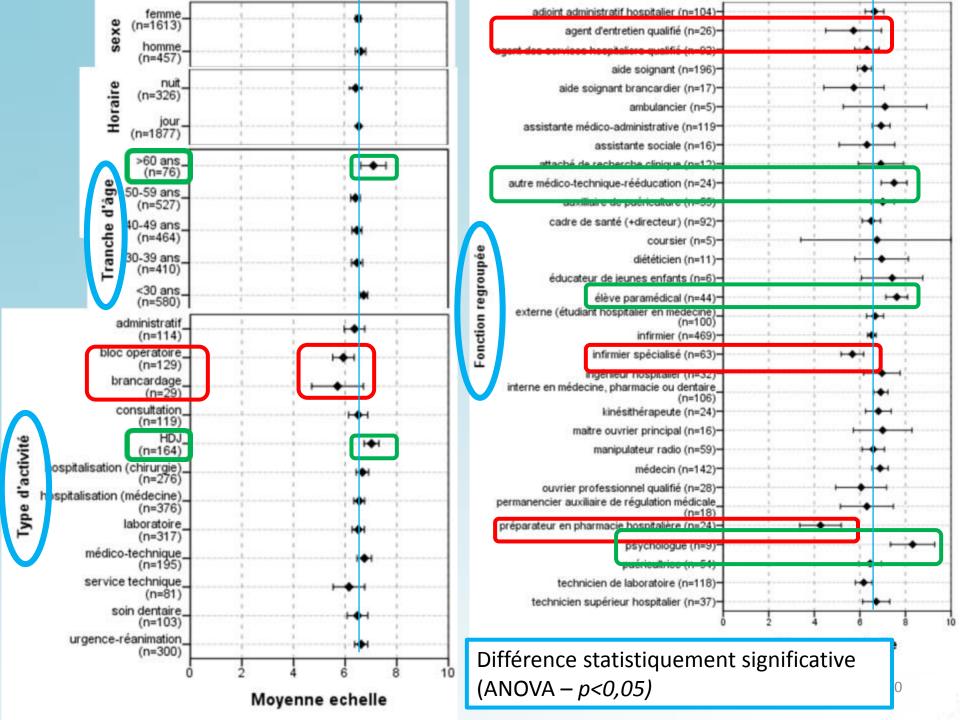
Répartition des effectifs (%)

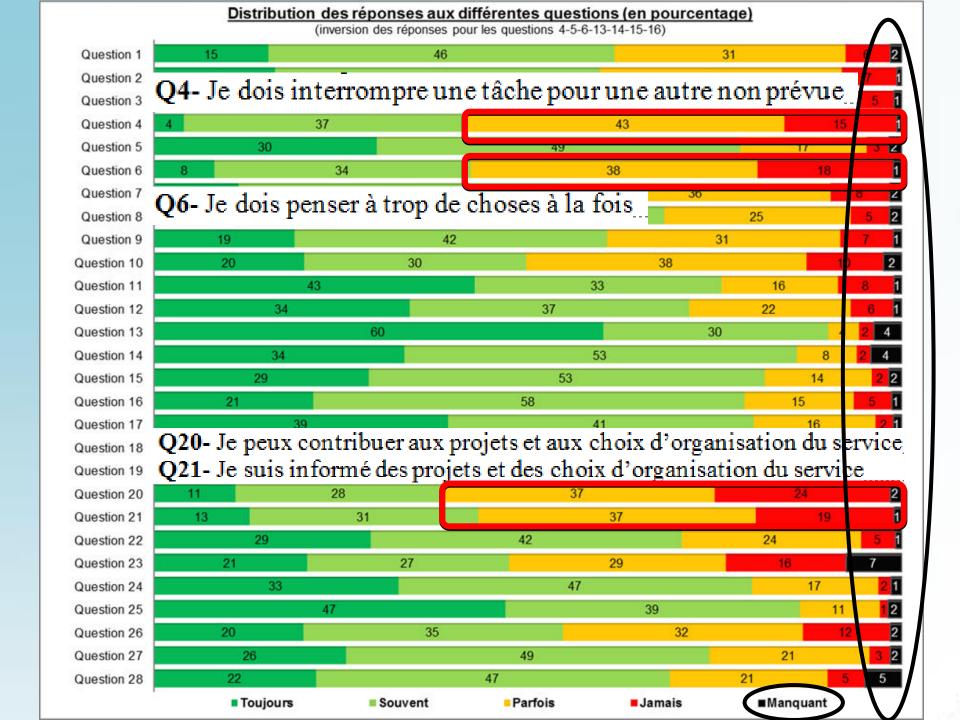
Résultats (5)

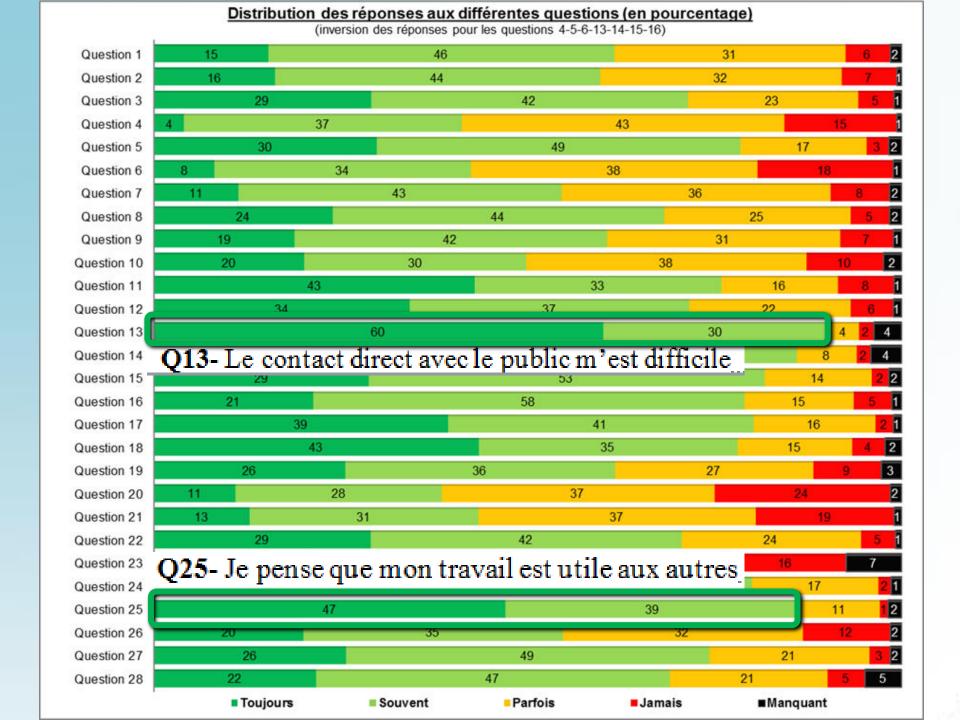


Résultats (5)









rabieau ii 4. Aliaryse univariee des reponses aux question	Tableau II 4. Aliatyse ullivariee des repolises aux questions (Test du Killz de Fearson)							
	Type d'activité	Fonction	Horaire	Sexe	Tranche d'âge			
Exigences au travail								
Q1- La quantité de travail que l'on me demande est correcte	0,000*	0,000*	NS	0,000*	0,000*			
Q2- Je dispose du temps nécessaire pour faire mon travail	0,000*	0,000*	0,000*	NS	0,013*			
Q4- Je dois interrompre une tâche pour une autre non prévue	0,002*	0,000*	NS	0,000*	0,019*			
Q6- Je dois penser à trop de choses à la fois	NS	0,000*	NS	0,000*	0,003*			
Q11- Je suis satisfait de mes horaires de travail	0,000*	0,000*bc	0,000*	NS	0,000*			
Q12- Je peux concilier travail et vie personnelle	0,000*	0,000 ^{*b}	0,001*	0,013*	0,000*			
Exigences émotionnelles								
Q13- Le contact direct avec le public m'est difficile	0,002*	NS	NS	NS	NS			
Q14- Le contact avec des gens en situation de détresse m'est difficile	0,002*	0,002*bc	0,021*	NS	NS			
Autonomie et marges de manœuvres								
Q8- J'ai suffisamment de liberté pour organiser mon travail	0,000*	0,000*	0,086	NS	NS			
Q10- Je peux bénéficier de formations	0,000*	0,000*	0,000*	NS	NS			
Q20- Je peux contribuer aux projets et aux choix d'organisation du service	0,001*	0,000*	0,000*	NS	NS			
Q21- Je suis informé des projets et des choix d'organisation du service	0,000*	0,000*	0,000*	NS	NS			
Q23- J'ai la possibilité d'évoluer dans ma carrière	0,000*	0,000*	NS	NS	0,000*			
Rapports sociaux et relation au travail								
Q3- Les tâches qui me sont affectées me sont clairement définies	NS	0,016 ^{*b}	0,001*	NS	NS			
Q5- Je reçois des ordres contradictoires	0,000*	0,000 ^{*b}	0,004*	NS	0,045*			
Q15- Je suis exposé à des agressions verbales et/ou physiques	0,000*	0,000 ^{*bc}	0,000*	0,047*	0,002*			
Q16- Il existe des conflits dans l'équipe	0,002*	0,002*bc	0,000*	NS	NS			
Q17- Je peux facilement communiquer au sein de l'équipe	0,000*	0,016*bc	0,002*	NS	NS			
Q18- Je peux facilement communiquer avec mon cadre	0,000*	0,005 ^{*b}	0,000*	NS	NS			
Q19- J'ai le soutien de ma hiérarchie dans mon travail	0,000*	0,000*	0,000*	NS	0,039*			
Q22- L'équipe est solidaire	0,000*	0,000*	0,000*	NS	0,019*			
Q25- Je pense que mon travail est utile aux autres	0,018*	NS	NS	NS	NS			
Q26- Je pense que mon travail est reconnu à sa juste valeur par ma hiérarchie	0,000*	0,000*	0,000*	NS	0,012*			
Q27- Je pense que mon travail est reconnu à sa juste valeur par l'équipe	0,005*	0,005 ^{*,b}	0,000*	NS	NS			
Q28- Je pense que mon travail est reconnu à sa juste valeur par	0,000*	0,000 ^{*,b}	NS	NS	NS			
Conflits de valeur								
Q7- J'ai les moyens de faire un travail de qualité	0,004*	0,000*	0,004*	0,033*	0,001*			
Q9- Je dispose du matériel nécessaire pour réaliser ma tâche	0,000*	0,000*	0,000*	NS	NS			
Q24- Je suis en accord avec mon travail	NS	0,001*bc	0,013*	NS	0,000*			
*. Les statistiques de Chi-Deux sont significatives au niveau ,05.								
b. Plus de 20 % des cellules de ce sous-tableau ont un effectif de cellule attendu	inférieur à 5	Les résu	ıltats du (Chi-Deu	X			

Tableau n°4. Analyse univariée des réponses aux questions (Test du khi2 de Pearson)

Age: influence significativement 50% questions

Horaire: influence significativement 20/28 questions

Activité: influence significativement 25/28 questions

<u>Sexe</u>: influence significativement 6/28 questions

b. Plus de 20 % des cellules de ce sous-tableau ont un effectif de cellule attendu inférieur à 5. Les résultats du Chi-Deux risquent de ne pas être valides.

c. L'effectif de cellule minimal attendu pour ce sous-tableau est inférieur à un. Les résultats du Chi-Deux risquent de ne pas être valides.

Corrélation des réponses aux questions entre elles (coefficient de corrélation de Pearson)

Q20- Je peux contribuer aux projets et aux choix d'organisation du service Q21- Je suis informé des projets et des choix d'organisation du service	(0,58)
Q19- J'ai le soutien de ma hiérarchie dans mon travail Q26- Je pense que mon travail est reconnu à sa juste valeur par ma hiérarchie	(0,57)
Q20 de pense que mon travair est reconnu à sa juste vaieur par ma merareme	
Q1- La quantité de travail que l'on me demande est correcte	(0,57)
Q2- Je dispose du temps nécessaire pour faire mon travail	(0,01)
Q11- Je suis satisfait de mes horaires de travail	(0,51)
Q12- Je peux concilier travail et vie personnelle	(0,51)
Q18- Je peux facilement communiquer avec mon cadre	(0,45)
Q19- J'ai le soutien de ma hiérarchie dans mon travail	(0,43)
Q4- Je dois interrompre une tâche pour une autre non prévue	(0,41)
Q6- Je dois penser à trop de choses à la fois	(0,41)
Q16- Il existe des conflits dans l'équipe	(0.41)
Q22- L'équipe est solidaire	(0,41)
Q17- Je peux facilement communiquer au sein de l'équipe	(0,41)
Q22- L'équipe est solidaire	(0,41)

Résultats (6)

Synthèse

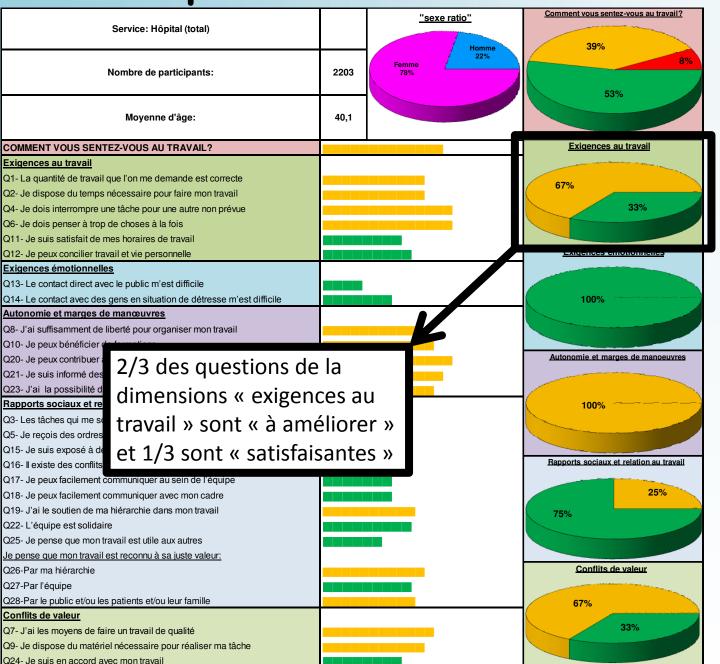
• Echelle bien être au travail: moyenne différente selon âge, secteur d'activité, fonction

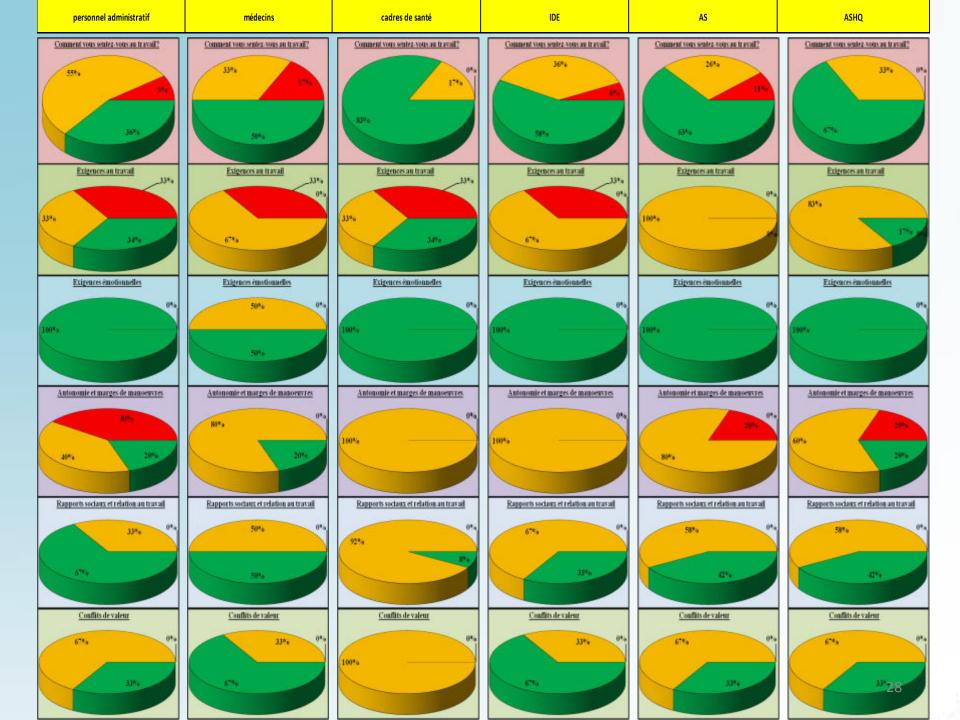
- · Réponses aux questions:
 - Peu influencées par âge ou sexe (≤50% diff. sign.)
 - Moyennement par horaire (env. 75%)
 - Très influencées par fonction et activité (env. 90%)

Interprétation des résultats

- Facile et intuitive
- Classification risque (3 codes couleurs):
 - -Vert: satisfaisant
 - -Orange: à améliorer
 - -Rouge: critique

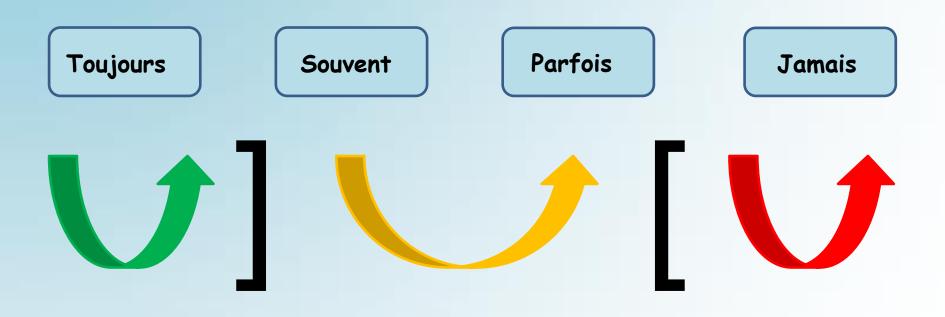
Format de présentation des résultats





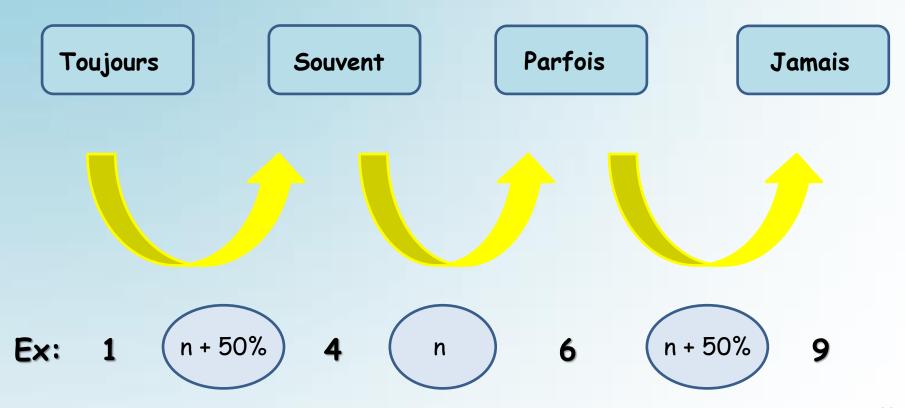
Interprétation du graphique

Intervalle code couleur :



Interprétation du graphique

· Pondération des réponses:



Discussion

Points forts:

- Impression des agents: très satisfaits de la démarche, dialogue de proximité
- Méthode: confidentialité, démarche de terrain, réponse spontanée
- Participation: très importante (soit 40% effectif théorique)
- Refus participation: seulement 4
- Effet halo: pris en compte (réponses inversées Q4-6 et 13-16)

Discussion

• Limites :

- Biais du travailleur sain (salariés présents uniquement)
- Non exhaustivité: rotation des équipes (matin, AM)
- Dimension « insécurité de l'emploi »:
 - Introduire des questions concernant cette dimension
 - Introduire statut: CDD/stagiaire titulaire
- Ancienneté: non étudiée
- Intérimaire: seulement 3 (peu pertinent)
- Questionnaire non validé

Revue de littérature

Points forts:

- pas de données comparables dans domaine de la santé concernant l'échelle « bien être au travail »
- Evaluation des risques professionnels perçus chez le personnel du CHU de Nantes (Arch Mal Prof Env 2007; 68:457-473) :
 - Questionnaire Karasek: psychologues « détendus » (V5 score élevé à l'échelle « bien être au travail »); IDE, inf. spé, administratif et AS « tendus » (V5 score faible à l'échelle pour infirmier spé)
- Perception des risques professionnels et RPS au sein de l'ensemble des hôpitaux militaire de paris (Arch Mal Prof Env 2013; 74:16-33) :
 - Questionnaire Karasek: spé chirurgicales « tendus » (V5 score faible à l'échelle chez ceux travaillant en bloc opératoire)

Plan d'action....

Aide d'un cabinet de conseil en ressources humaines:

- Démarche conjointe direction/med. trav.
- Identifier les priorités
- Présenter les résultats aux intéressés
- Donner les outils aux intéressés pour qu'ils s'approprient la démarche et la recherche de solutions
- Présentation des résultats en CHSCT

Perspectives.....

 Etude pour la validation du questionnaire

· Réévaluation après plan d'action