

Crise de la Covid-19 : adaptation d'un service de santé au travail aux besoins de ses adhérents



EN
RÉSUMÉ

AUTEURS :

J. Passeron, G. Ferrando, C. Caparros, S. Chantelot, J. Cochard, K. Albert, Association pour la médecine du travail des Alpes-Maritimes (AMETRAo6)

Durant le confinement mis en place lors de la crise sanitaire provoquée par l'épidémie de Covid-19, le service de santé au travail interentreprises « Association pour la médecine du travail des Alpes-Maritimes » (AMETRAo6) a conduit une vaste enquête téléphonique auprès de ses entreprises adhérentes afin de recueillir leurs difficultés et besoins et ainsi adapter son offre de services.

MOTS CLÉS

Enquête /
Pluridisciplinarité /
Crise sanitaire

Dès l'annonce du confinement lié à la crise sanitaire provoquée par l'épidémie de Covid-19, l'Association pour la médecine du travail des Alpes-Maritimes (AMETRAo6), service de santé au travail interentreprises (SSTI), a souhaité rester au contact des entreprises du département, représentant plus de 206 000 salariés. Quatre centres médicaux de permanence répartis sur l'ensemble du département ont permis de rester facilement accessibles à tous les salariés. Ces permanences étaient assurées par des équipes composées de médecins du travail, d'infirmiers de santé au travail (IDEST) et de secrétaires. Les autres collaborateurs ont rapidement été placés en télétravail afin d'assurer un rôle de conseil et maintenir le lien avec les adhérents et les salariés. Des permanences des psychologues du travail et du service social ont également été organisées. Un système de consultations par téléphone ou en visioconférence a été mis en place.

Le 8 avril 2020, un questionnaire élaboré par l'association Prévention, santé, service, entreprise (Présanse)

PACA-Corse a été envoyé aux seize SSTI de la région pour être relayé localement à l'ensemble des adhérents. L'objectif de cette enquête était de connaître l'impact de la crise sanitaire sur l'activité des entreprises et de répertorier leurs besoins.

L'AMETRAo6 a donc diffusé ce questionnaire via un mailing à ses adhérents et a décidé de renforcer cette initiative en contactant directement l'ensemble des entreprises par téléphone, pour recueillir leurs besoins de façon plus précise et mettre en œuvre un accompagnement personnalisé.

MÉTHODOLOGIE

Les adhérents ont été contactés par téléphone entre le 14 avril et le 5 juin 2020. Les entreprises à appeler en priorité étaient hiérarchisées en fonction des besoins présumés (pharmacie, grande distribution, aide à domicile et établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes-EHPAD, notamment).

Crise de la Covid-19 : adaptation d'un service de santé au travail aux besoins de ses adhérents

Afin de déployer cette enquête, chaque médecin a été impliqué pour répartir les appels vers ses adhérents au sein de l'équipe pluridisciplinaire. Une grande partie des ressources du service a participé à cet exercice inédit : médecins, IDEST, secrétaires, techniciens, assistants en santé au travail (AST), formateurs.

Un fichier de saisie des réponses a été élaboré sur un tableur pour l'ensemble du service et fourni aux 17 centres, chaque centre n'ayant accès qu'aux données qui le concernaient. Ce fichier comprenait trois parties :

- données administratives (déjà renseignées) : numéro adhérent, raison sociale de l'entreprise, numéro et intitulé du code NAF (nomenclature d'activité française), nom du médecin responsable, effectif de l'entreprise et coordonnées des personnes ressources ;

- réponses au questionnaire (annexe 1, pp. 55-56) ;

- suivi des appels : renseignements sur l'identité de l'appelant, la date du traitement, le(s) document(s) ou renseignement(s) adressé(s) ainsi que le moyen (mail ou téléphone). Les réponses du questionnaire Présanse PACA-Corse étaient intégrées chaque jour aux données des fichiers d'appels.

AMETRA06 ont, pour leur part, donné lieu à 779 réponses.

Lorsqu'une information sur la reprise d'activité était donnée, un rappel de la personne contact était programmé. Parmi les adhérents contactés, 84 % l'ont été entre le 14/04 et le 08/05 (figure 2).

La répartition des appels au sein de chaque secteur d'activité a été assez uniforme (figure 3). Les secteurs les plus contactés ont été les pharmacies (63 %), la grande distribution (59 %) ou encore le secteur de l'aide à domicile et des EHPAD (58 %).

Parmi les entreprises contactées, 76 % comptaient moins de 10 salariés (figure 4). Pour cette même tranche, l'AMETRA06 comprend 87 % d'adhérents, représentant 31 % des effectifs suivis. En majorité, l'activité des entreprises était moins importante (47 %) ou à l'arrêt (31 %). Pour 17 % d'entre elles, l'activité

RÉSULTATS ET DISCUSSION

Parmi les 22 600 entreprises appelées, plus de 9 000 appels ont permis de contacter des adhérents, les autres appels n'ayant pas abouti (contact injoignable, activités suspendues...) (figure. 1). Les données du questionnaire Présanse PACA-Corse intégrées dans le fichier

Figure 1 : Résultats des enquêtes AMETRA06 et Présanse PACA-Corse menées conjointement

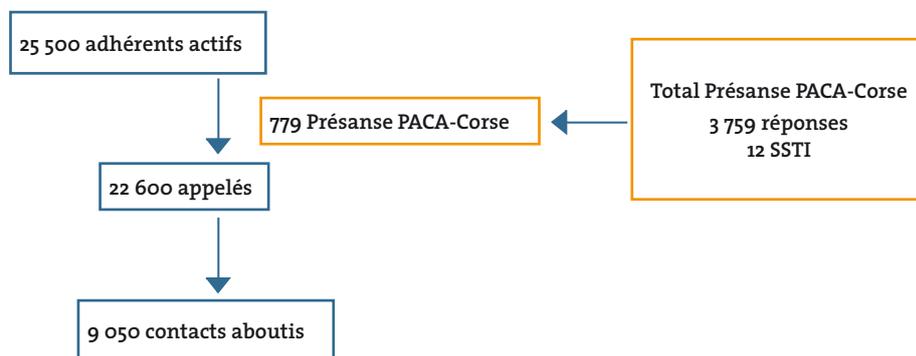


Figure 2 : Nombre d'appels aux adhérents de l'AMETRA06 pendant la crise sanitaire

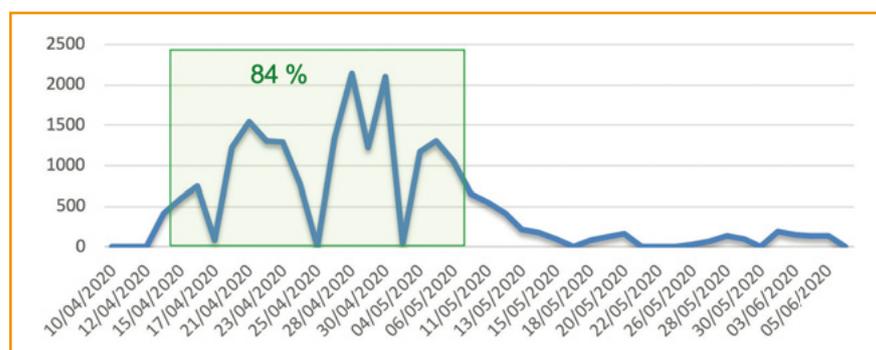


Figure 3 : Distribution des appels par secteurs d'activité

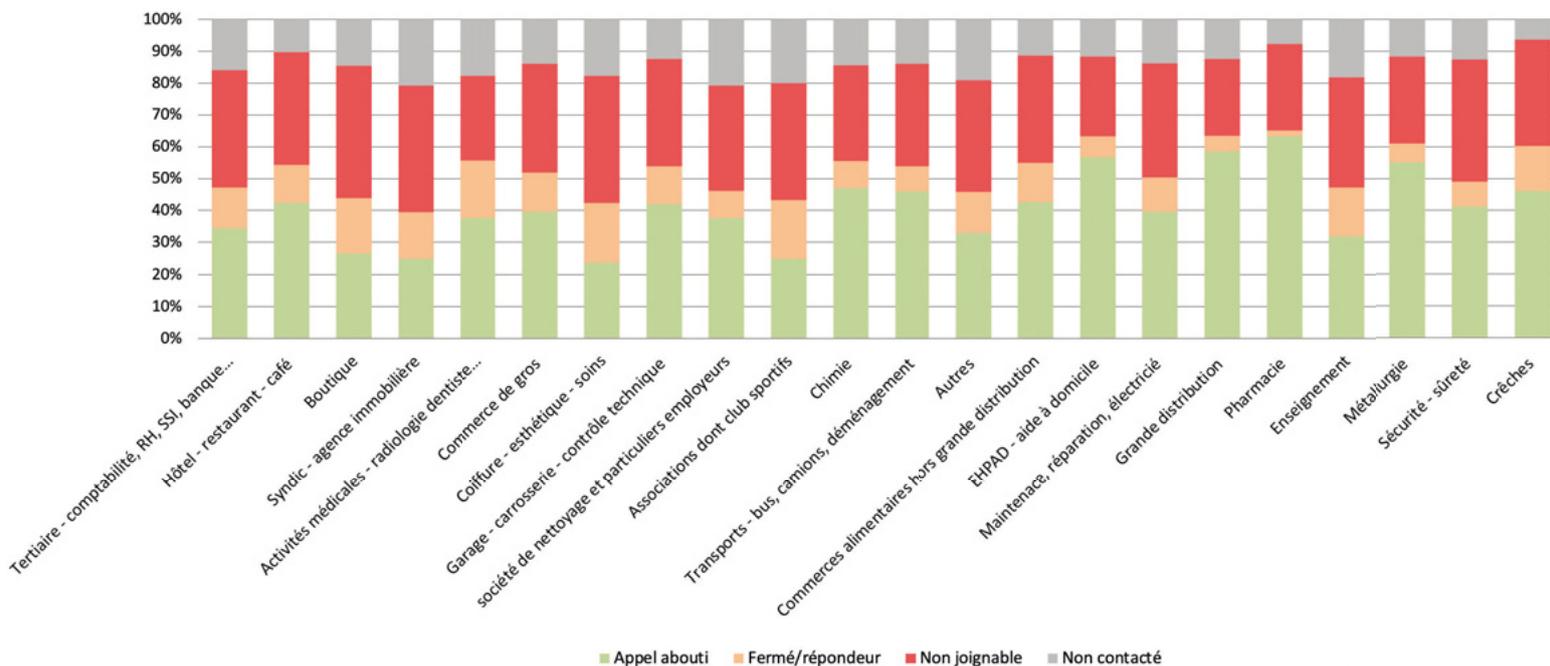


Figure 4 : Répartition des entreprises contactées et adhérentes par taille (en nombre de salariés).

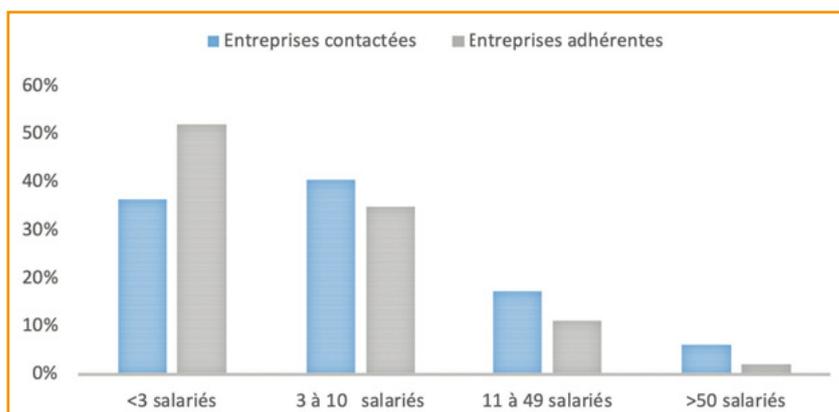
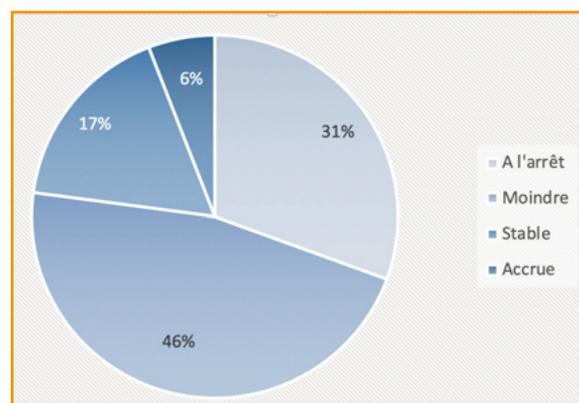


Figure 5 : Activité des entreprises adhérentes à l'AMETRA06 contactées pendant la crise de la Covid-19



était restée stable et 6 % ont vu celle-ci s'accroître (figure 5). Il n'y avait pas de différences notables selon la taille de l'entreprise, hormis une proportion plus faible d'entreprises de moins de 3 salariés ayant une activité accrue. Il s'agissait également des entreprises le plus fréquemment à l'arrêt (figure 6 page suivante). À l'inverse, les

entreprises de plus de 50 salariés étaient proportionnellement moins souvent à l'arrêt. Les données de Présanse PACA-Corse* montraient quelques différences : 42 % des établissements ayant répondu étaient fermés, 39,8 % avaient maintenu une activité partielle, 14,5 % avaient totalement maintenu l'activité. Cette enquête rapporte également

que, pour 71 % des répondants, 0 à 10 % de l'effectif était en télétravail. Pour 9 % des entreprises, cette proportion était de 91 à 100 %. Ces chiffres sont en cohérence avec ceux des adhérents de l'AMETRA06 où 67 % des entreprises n'étaient pas concernées par cette modalité de travail alors que l'ensemble des salariés étaient en télétravail pour

* <https://www.presanse-pacacorse.org/a/705/covid-19-enquete-sur-les-besoins-des-entreprises-adherentes-aux-ssti-de-presanse-paca-corse/>

Crise de la Covid-19 : adaptation d'un service de santé au travail aux besoins de ses adhérents

9 % des entreprises (figure 7). Les secteurs pour lesquels le télétravail a le plus été déployé étaient ceux de l'enseignement (63 % des entreprises) et du tertiaire (55 %), mais également les secteurs associatif (44 %) ou encore industriel (chimie, métallurgie : 43 %) (figure 8). Un plan d'action de continuité (PCA) avait été mis en place chez 52 % des adhérents contre 30 % dans l'enquête en ligne Présanse PACA-Corse (figure 9). Les informations recueillies montrent que 46 % des entreprises n'avaient pas réalisés la mise à jour de leur document unique d'évaluation des risques (DUER) au moment de l'appel (vs 66 % Présanse PACA-Corse). Le DUER était davantage mis à jour par les grandes entreprises (72 %) que par les petites

Figure 6 : Activité des entreprises adhérentes à l'AMETRAo6 contactées répartie par taille d'entreprises (en nombre de salariés)

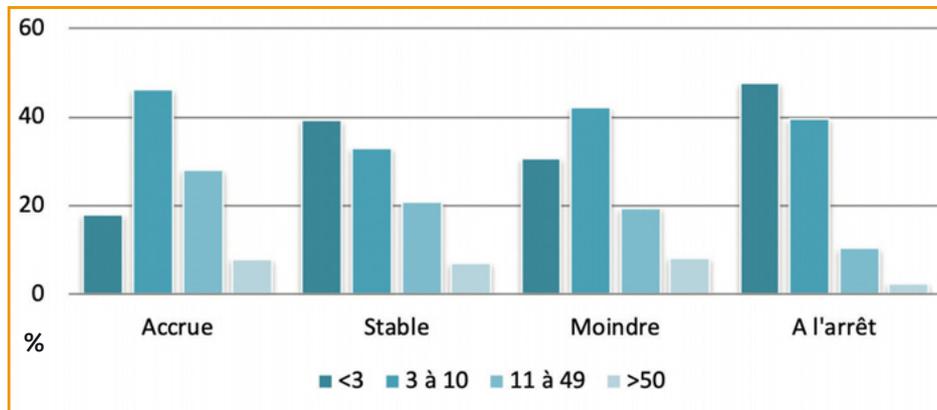


Figure 7 : Proportions de salariés en télétravail au sein des entreprises adhérentes à l'AMETRAo6 contactées

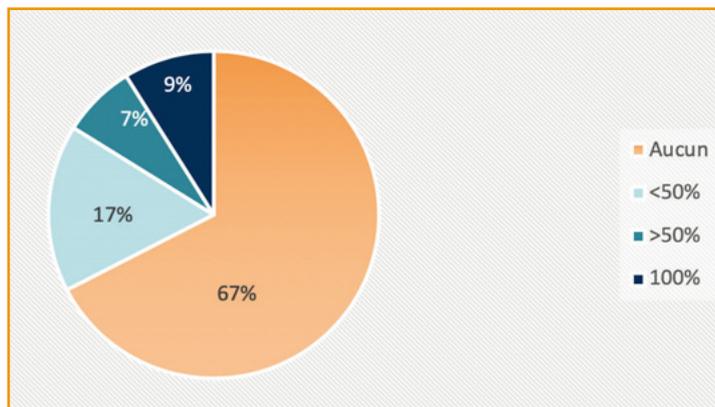


Figure 8 : Proportions de salariés en télétravail au sein des entreprises contactées par secteur d'activité

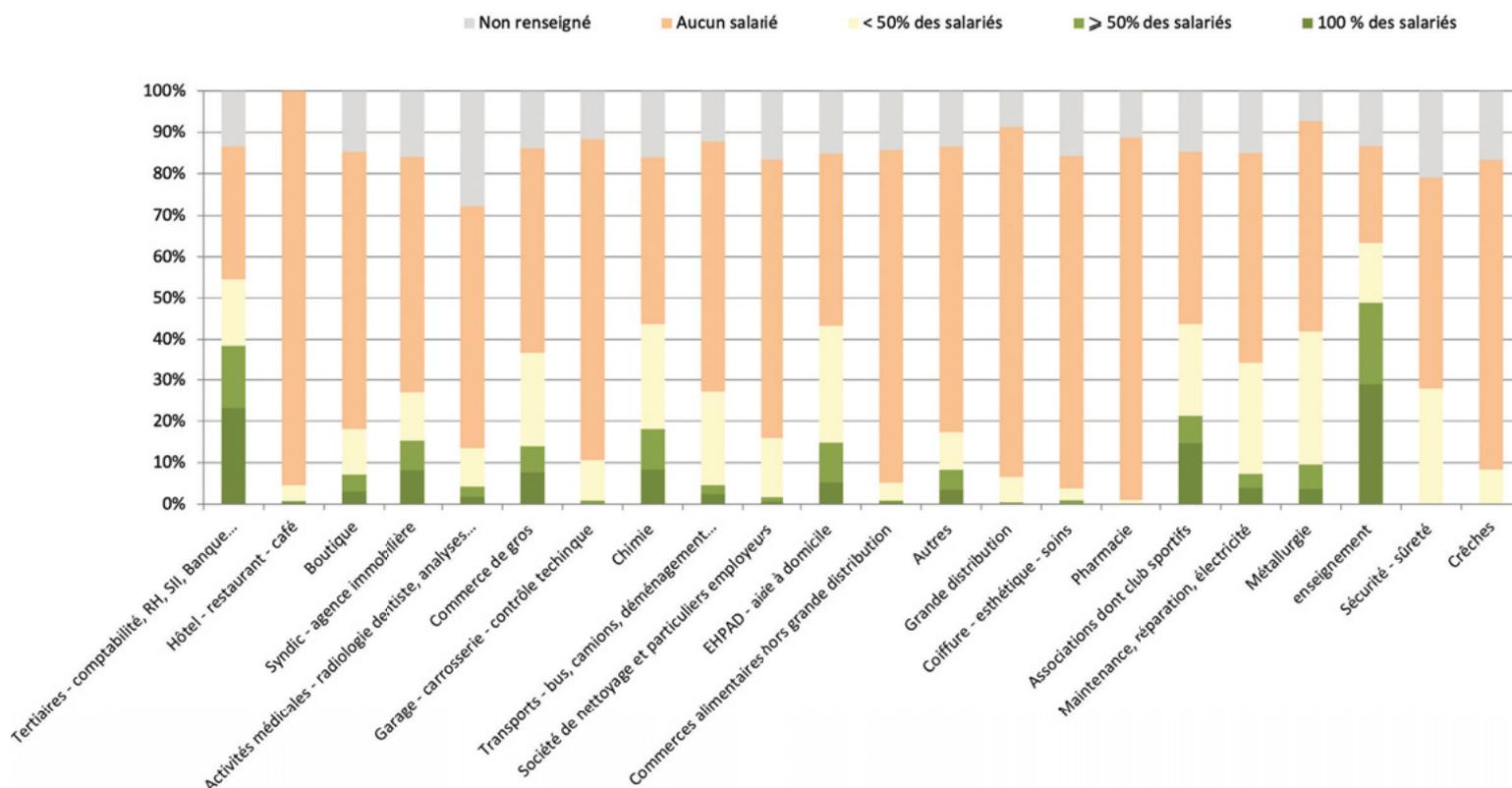


Figure 9 : Mise à jour du document unique d'évaluation des risques et à la mise en place d'un plan de continuité d'activité et de mesures de prévention pour la Covid-19

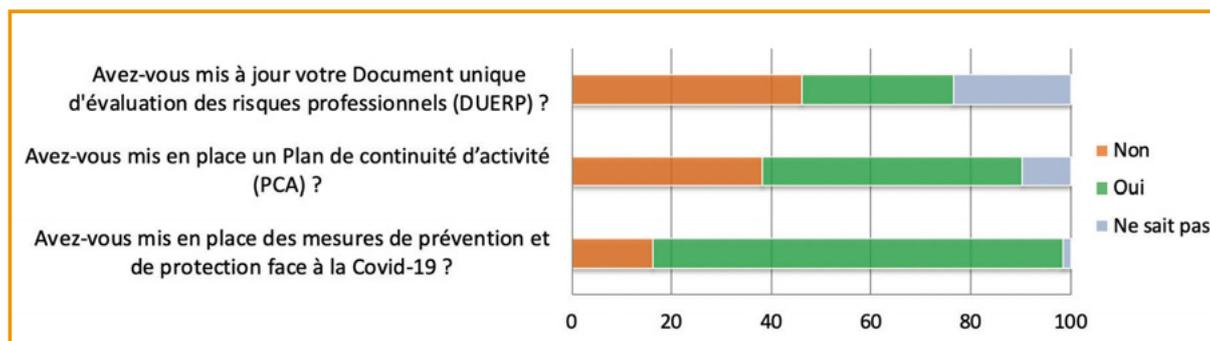


Figure 10 : Répartition des entreprises ayant mis à jour leur document unique d'évaluation des risques par taille (en nombre de salariés)

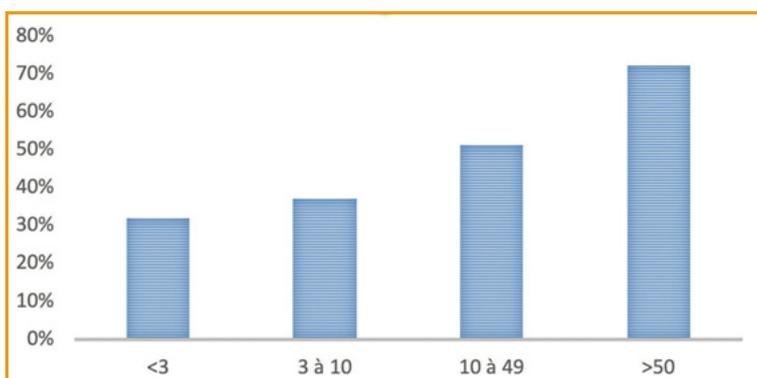


Figure 11 : Répartition des entreprises n'ayant pas mis en œuvre de mesures de prévention par taille (en nombre de salariés)

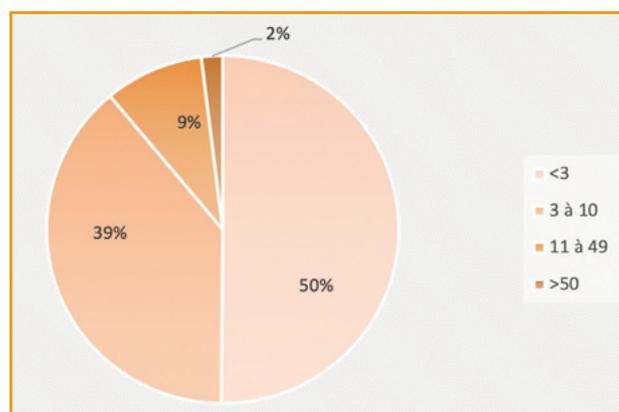
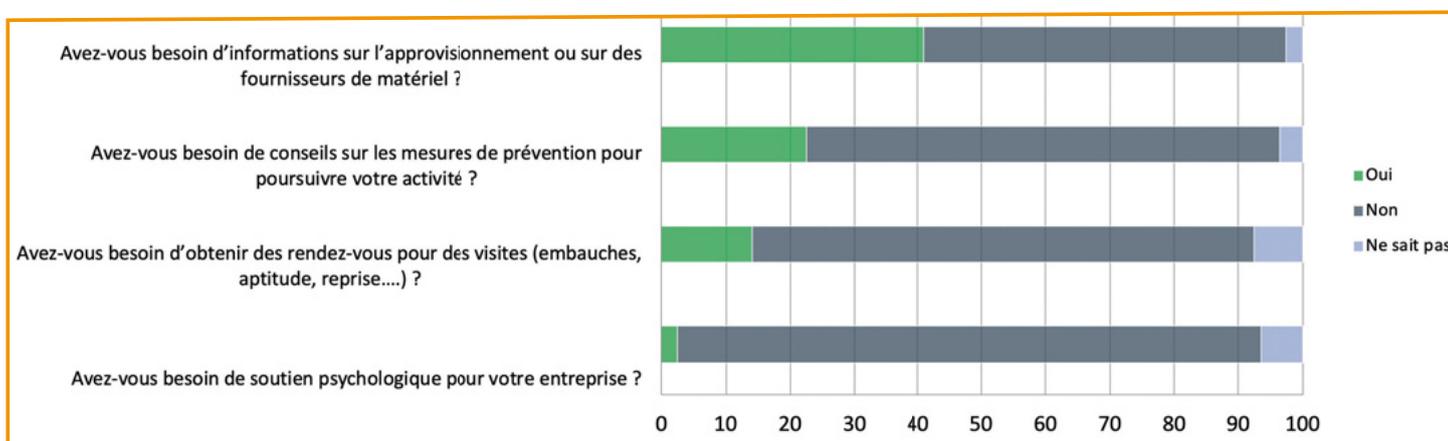


Figure 12 : Besoins des entreprises adhérentes à l'AMETRA06 contactées sur le matériel, les conseils de prévention, les visites d'information et de prévention et le soutien psychologique



(32 %) (figure 10). De la même façon, 82 % des entreprises avaient déjà mis en œuvre des mesures de prévention (vs 70 % Présanse PACA-Corse). Parmi celles n'ayant pas mis en place de mesures, 89 % étaient des entreprises de moins de 10 salariés (figure 11).

Concernant les besoins des adhérents, 41 % souhaitaient obtenir des informations sur l'approvisionnement ou sur des fournisseurs de matériel et 22 % d'entre eux étaient en attente de conseils sur les mesures de prévention à mettre en œuvre (figure 12). La même

tendance était retrouvée dans l'enquête Présanse PACA-Corse. Par ailleurs, les besoins en soutien psychologique étaient de 2,5 %. Enfin, 14 % des entreprises avaient besoin d'information ou de rendez-vous pour leurs salariés.

Crise de la Covid-19 : adaptation d'un service de santé au travail aux besoins de ses adhérents

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Dans un contexte où le SSTI était également impacté en termes de moyens humains, cette enquête en temps réel est très vite devenue le seul moyen de fournir une réponse adaptée et ciblée pour le plus grand nombre d'adhérents.

Les premiers retours ont rapidement soulevé la difficulté des adhérents à identifier des fournisseurs en matériels de protection. Le service de santé au travail étant lui-même confronté à cette situation, une liste recensant les fournisseurs locaux a été mise à disposition dès la semaine du 13 avril sur la page dédiée du site internet (www.ametrao6.org). Les adhérents ou fournisseurs qui modifiaient leur activité pour fabriquer du gel hydro alcoolique (le pays grassois et son industrie du parfum et des arômes ont notamment contribué) ou des parois en plexiglass, notamment, étaient invités à se signaler

et étaient ajoutés à cette liste, après vérification des caractéristiques des matériels proposés (solutions hydro-alcoolique répondant aux recommandations, par exemple). La liste a été maintenue à jour jusqu'au 15 juin 2020.

L'élaboration de documents a continué en fonction des demandes exprimées par téléphone aux équipes ou directement aux médecins du travail. Les documents à produire étaient hiérarchisés selon l'existence ou non de document officiel ou synthétique. Ont, par exemple, été réalisés la traduction du décret sur les visites maintenues sous forme d'un visuel d'une page, une information sur les masques et visières, des conseils sur le nettoyage et l'aération ou encore un tutoriel explicitant le protocole de déconfinement (figure 13).

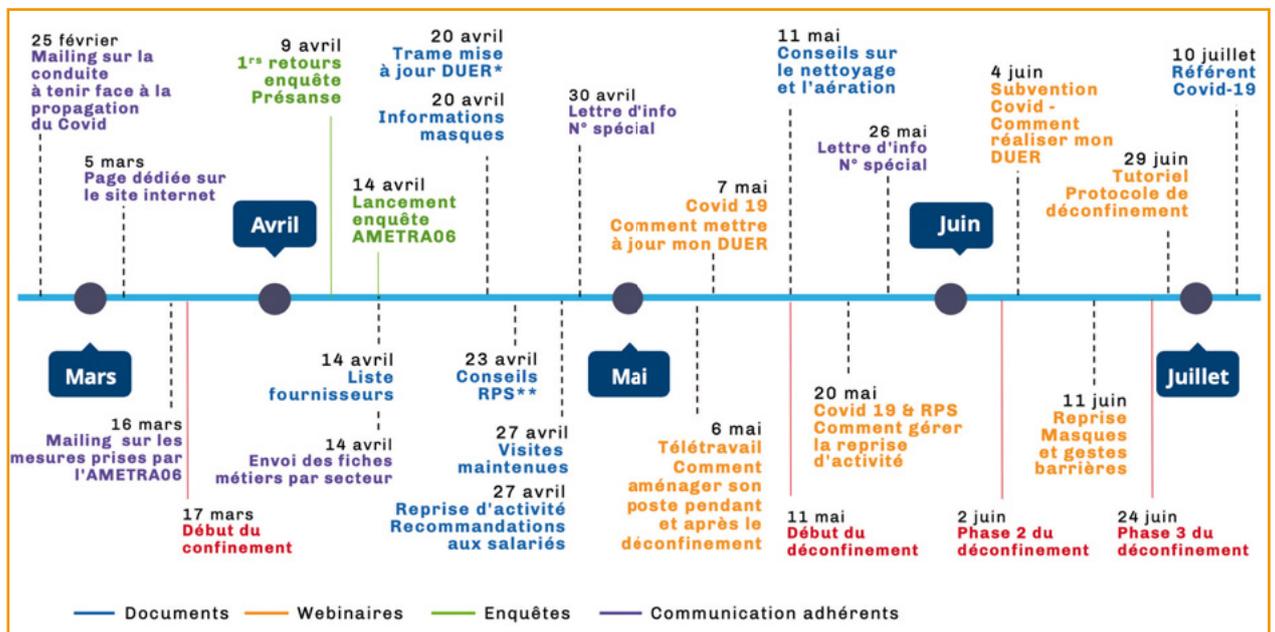
Une « boîte à outils » ainsi qu'une trame de courriel spécifique ont été créées pour les personnes qui réalisaient les appels afin de pouvoir envoyer les informations

demandées directement après l'appel.

Une campagne de publipostage a été réalisée afin de transmettre tous les éléments produits ainsi que les sites référents (site du gouvernement, foires aux questions de l'INRS, numéros d'appels, par exemple) aux adhérents qui n'avaient pu être joints ou recontactés. Les fiches conseils métiers existantes au 14 avril ont également été envoyées à l'ensemble des entreprises concernées par secteur d'activité.

Le site Web de l'AMETRAo6 a été actualisé en permanence afin de fournir des informations à jour, et de mettre à la disposition du plus grand nombre les fiches et guides produits par le gouvernement ainsi que les outils validés par le service. En parallèle de l'enquête directement auprès des adhérents, plusieurs organisations professionnelles ont été contactées afin de prendre connaissance de leurs problématiques et celles de leurs adhérents.

Figure 13 : Déroulé des actions mises en œuvre durant la crise sanitaire



* Document unique d'évaluation des risques
 ** Risques psychosociaux

Figure 14 : Résultats des enquêtes de satisfaction réalisées au décours des webinaires

Il a été décidé de mettre en place des webinaires gratuits et ouverts à tous, co-animés en partie avec la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) Sud-Est et le service de santé au travail de la Haute-Corse (SST2B) afin de toucher le plus d'entreprises et permettre de revoir les vidéos sur une chaîne en accès libre. Les retours recueillis directement à la fin des webinaires ont conforté le choix du format, de 30 à 45 min selon les sujets, et ont confirmé le fait de répondre à un besoin des entreprises (figure 14). De plus, ces événements ont engendré des demandes d'accompagnement par des entreprises qui n'avaient encore jamais sollicité le service sur la thématique du webinaire voire sur d'autres thématiques. Les données des participants montrent également qu'il s'agit d'un moyen particulièrement intéressant de communication vers les très petites et petites entreprises (TPE/PE). En effet, pour les 5 webinaires réalisés, 78 % des participants étaient salariés ou dirigeants d'entreprises de moins de 50 salariés (figure 15).

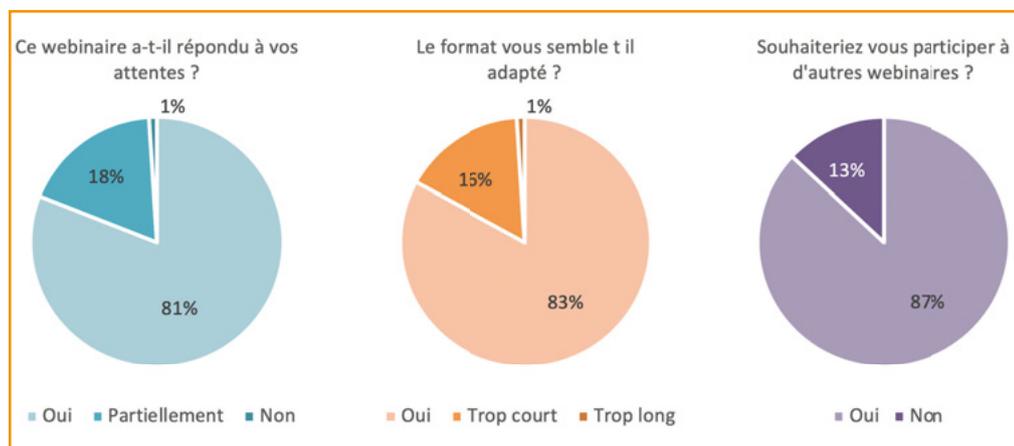
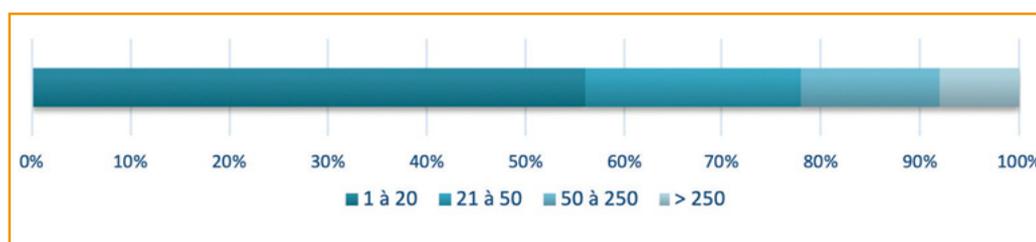


Figure 15 : Participants aux webinaires par taille d'entreprises (en nombre de salariés)



PERSPECTIVES

Concernant le suivi de l'état de santé au travail des salariés par les médecins et les IDEST ainsi que les entretiens avec les psychologues, les salariés ont très bien perçu les nouvelles modalités de rendez-vous (téléphone ou visio-consultation) pendant la crise sanitaire. Ces modalités ne seront pas poursuivies dans les mêmes mesures, mais pourraient devenir une possibilité complémentaire dans certains cas. Les webinaires, initiés durant cette période, ont vocation à être développés. Leur fréquence sera établie en fonction des besoins ponctuels et à

long terme des entreprises. L'impact positif a pu être observé et ce format de communication correspond aux contraintes et aux attentes des TPE/PE. Des collaborations avec d'autres SSTI ainsi qu'avec la CARSAT ont été réalisées avec succès et seront renouvelées afin de valoriser le travail commun accompli et les ressources complémentaires des différents acteurs de la prévention. Ainsi, des webinaires sur les addictions en milieu de travail, le maintien en emploi ou encore spécifiques à destination des saisonniers sont d'ores et déjà prévus. En effet, cet outil numérique peut être l'un des moyens d'accompagner certains travailleurs dont les contrats de travail rendent difficile le suivi médical traditionnel. Un calendrier sera établi dans les meilleurs délais pour tenir informés les adhérents lors des newsletters mensuelles. Aux vues de cette expérience, ces webinaires ne sont pas une fin en

soi mais bien une nouvelle offre aux entreprises, complémentaire aux visites et aux actions en milieu de travail. L'offre de formation pour l'évaluation des risques professionnels comprenait deux sessions de cinq adhérents par mois, permettant de former une centaine de personnes chaque année. Même si la période était particulière, les deux webinaires sur ce thème ont réuni 480 personnes et plus de 1400 visionnages *a posteriori*. Ces webinaires de 30 à 45 minutes ont permis de toucher un grand nombre d'entreprises (et de TPE notamment) qui n'ont pas le temps d'assister à une formation classiquement réalisée en une demi-journée dans les locaux du SSTI. De tels webinaires, bien qu'insuffisants, permettent d'engager les entreprises volontaires dans une démarche vertueuse de prévention. Ils ont été suivis d'accompagnements individuels par les techniciens et AST du

Crise de la Covid-19 : adaptation d'un service de santé au travail aux besoins de ses adhérents

service, mais ils pourraient être prolongés par une offre d'accompagnement collectif sectoriel, quelques semaines plus tard, afin de poursuivre la démarche de prévention ou de finaliser le DUER initié par des entreprises présentant les mêmes risques.

Les liens, déjà établis de longue date, avec les fédérations, les branches professionnelles, la CARSAT ainsi qu'avec d'autres services de santé, ont été renforcés et appréciés en cette période. Il sera très important de continuer ces partenariats de façon active afin de collaborer, d'adapter les actions et d'en initier de communes. Des pistes sont déjà engagées en ce sens au niveau départemental.

À l'aube d'une nouvelle réforme de la santé au travail, cette crise sanitaire a forcé un grand nombre de professionnels (dont ceux de la santé au travail) à développer de nouvelles façons de travailler, à revoir une offre existante afin de répondre aux attentes des entreprises. Il est important de noter

que l'accompagnement proposé aux entreprises a déjà considérablement évolué depuis plusieurs années, notamment avec l'arrivée des IDEST et des équipes pluridisciplinaires (ingénieurs, ergonomes, psychologues, formateurs, techniciens, AST, assistants sociaux...) animés et coordonnés par les médecins du travail. L'enjeu pour les SSTI était la réactivité et l'adaptation rapide pour répondre aux besoins légitimes des adhérents. L'AMETRAo6 a pu tirer de nombreux enseignements de cet épisode et a renforcé son offre de services en conséquence. Même s'il ne sera pas possible de renouveler une telle enquête téléphonique hors période de crise, il conviendra d'évaluer les moyens adaptés pour continuer à recueillir fidèlement les besoins des adhérents ainsi que les moyens organisationnels et humains nécessaires à la poursuite de ces actions. Il sera également primordial de confirmer l'impact et l'efficacité de ces mesures sur la prévention.

Remerciements

À l'ensemble du service de santé au travail AMETRAo6 : médecins, secrétaires, infirmier(e)s, techniciens, assistant(e)s en santé au travail, formatrices, service informatique, ingénieurs, ergonomes, psychologues, assistante sociale, services supports ainsi que la direction et l'ensemble des entreprises adhérentes.

POINTS À RETENIR

- Le confinement lié à la Covid-19 a modifié les attentes des adhérents des services de santé au travail interentreprises (SSTI).
- L'AMETRAo6 a conduit une enquête pour identifier les besoins des entreprises.
- L'enquête en temps réel du service AMETRAo6 a permis de fournir des réponses adaptées et ciblées.
- Plus de 9 000 adhérents ont pu être contactés, dont 76 % d'entreprises de moins de 10 salariés.
- Les liens avec les fédérations, les branches professionnelles, la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail ainsi qu'avec d'autres services de santé ont été renforcés.
- Les webinaires se sont révélés être un bon moyen de communication vers les très petites et petites entreprises (TPE/PE).

ANNEXE 1 Questionnaire enquête téléphonique Covid-19 auprès des adhérents de l'AMETRA06



QUESTIONNAIRE AMETRA06 – Point sur la situation de nos adhérents

* Champs obligatoires

1. Votre numéro adhérent AMETRA06* :
2. Votre raison sociale* :
3. Coordonnées de la personne à informer sur votre site pendant la crise sanitaire :
 Nom* : _____ Email* : _____
 Téléphone : _____
4. Quel est votre poste dans l'entreprise?
5. Quel est l'activité principale de votre entreprise?
6. Combien y a-t-il de salariés dans votre entreprise?
 - <3
 - 3-10
 - 11-50
 - >50
 - Ne sait pas
7. Depuis le début de la crise sanitaire, l'activité de votre entreprise est elle ?
 - Accrue
 - Stable
 - Diminuée
 - Arrêtée
8. Combien de salariés sont concernés par des arrêts de travail : garde d'enfants, personnes à risque ou malades ?
 - Aucun
 - <50%
 - ≥50%
 - 100%
 - Ne sait pas
9. Combien de salariés sont concernés par du télétravail?
 - Aucun
 - <50%
 - ≥50%
 - 100%
 - Ne sait pas
10. Avez-vous connaissance qu'un ou plusieurs de vos salariés aient été infectés par le Covid ?
 - Oui
 - Non
 - Ne sait pas

Crise de la Covid-19 : adaptation d'un service de santé au travail aux besoins de ses adhérents



11. Combien de salariés sont concernés par du chômage partiel ?
 - Aucun
 - <50%
 - ≥50%
 - 100%
 - Ne sait pas

12. Avez-vous mis en place un Plan de Continuité d'Activité (PCA) ?
 - Oui
 - Non
 - Ne sait pas

13. Avez-vous mis en place des mesures de prévention et de protection face au COVID 19 ?
 - Oui
 - Non
 - Ne sait pas

14. Avez-vous besoin de conseils sur les mesures de prévention pour poursuivre votre activité ?
 - Oui
 - Non
 - Ne sait pas

15. Avez-vous besoin d'obtenir des rendez-vous pour des visites (embauches, aptitude, reprise....) ?
 - Oui
 - Non
 - Ne sait pas

16. Avez-vous besoin de soutien psychologique pour votre entreprise ?
 - Oui
 - Non
 - Ne sait pas

17. Avez-vous mis à jour votre Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) ?
 - Oui
 - Non
 - Ne sait pas

18. Avez-vous besoin d'informations sur l'approvisionnement ou sur des fournisseurs de matériel ?
 - Oui
 - Non
 - Ne sait pas

L'AMETRA06 vous remercie d'avoir pris le temps de répondre à ces questions. Les réponses seront transmises à notre équipe pour traitement.

Vous pouvez reprendre contact à tout instant avec nos centres. Un système de permanence est ouvert pour les cas d'urgence et les visites obligatoires.