

Une démarche de diagnostic : Regards d'un médecin et d'une infirmière sur les Evrest Entreprise

Le Dr Florian Tone, médecin du travail à Pôle Santé Travail Métropole Nord sur le site d'Orchies dans le Nord, réalise chaque année plusieurs Evrest dans des entreprises dont il suit les salariés. Il travaille en coopération avec Mathilde Richard, infirmière en santé au travail. Ils partagent l'un et l'autre pour ces études Evrest Entreprise leur expérience d'utilisation du questionnaire dans leur pratique en santé au travail.

Par Joëlle Maraschin

Le Dr Florian Tone, médecin du travail et référent épidémiologie pour Pôle Santé Travail Métropole Nord, est membre depuis 3 ans de l'Équipe projet nationale Evrest (EPNE). Il participe à l'observatoire national avec son équipe.

 **Pour quelles raisons vous êtes-vous engagés dans la réalisation d'Evrest Entreprise ?**

Florian Tone : J'ai découvert Evrest en 2010 à mon arrivée à Pôle Santé Travail. Ma tutrice, le Dr Claude Buisset, était membre de l'EPNE et participait à l'observatoire Evrest. C'est elle qui m'a permis de donner sens à ma pratique en médecine du travail, une spécialité que je n'avais pas envisagée au départ. Claude Buisset, qui a depuis quitté le service, était référente épidémiologie à Pôle Santé Travail. Elle s'intéressait notamment à l'approche chiffrée en santé au travail. A travers ses exemples et l'accompagnement qu'elle proposait aux équipes en santé au travail, elle m'a transmis le goût pour cette objectivation. Je suis moi-même devenu référent épidémiologie pour le service, après avoir suivi une formation dans le cadre du DIU (Diplôme Inter-Universitaire) dispensé par le Cesam - Sorbonne Université (Centre d'Enseignement de la Statistique à la Santé Publique, à la Médecine et à la Biologie). La démarche Evrest permet de produire des données chiffrées afin d'objectiver le ressenti de l'équipe santé travail au regard d'une situation dans une entreprise. Mais ces chiffres n'auraient guère de sens en l'absence d'analyse des verbatims recueillis au cours des entretiens. Quoiqu'il en soit, il est toujours plus facile de défendre un diagnostic santé travail auprès d'un employeur en s'appuyant sur des arguments chiffrés. Pour ma part, j'ai commencé à réaliser en autonomie des Evrest Entreprise à partir de 2013 et j'ai vu très vite leur intérêt pour ma pratique de médecin du travail. Cet outil permet notamment de passer du colloque singulier avec un salarié à la dimension collective, essentielle pour orienter nos actions en santé au travail. C'est vrai pour une entreprise, comme pour un territoire ou une branche d'activité.

 **Sur quels critères décidez-vous de réaliser un Evrest dans une entreprise ?**

F.T. : Le premier point d'entrée est le ressenti de l'équipe santé travail. Par exemple, nous pouvons recevoir plusieurs salariés d'une même entreprise, et certains éléments vont nous interpeller. Nous estimons qu'il serait intéressant d'approfondir ce ressenti par un diagnostic santé travail, et nous proposons à l'entreprise de réaliser un Evrest. Autre point d'entrée, l'entreprise vient vers nous en nous demandant un accompagnement pour une évaluation des risques psychosociaux par exemple. Je propose

alors une démarche plus globale, un diagnostic qui va au-delà des risques psychosociaux. En moyenne, nous réalisons 3 ou 4 Evrest Entreprise chaque année. C'est compliqué pour une équipe santé travail d'en faire plus, ce sont tout de même des études qui pourraient s'avérer chronophages. Nous nous donnons soit toute une année pour établir un diagnostic à partir des données des questionnaires Evrest et de notre analyse, soit entre 4 et 6 mois s'il s'agit d'avoir une photographie sur un échantillon de salariés. De manière générale, il faut compter au minimum 4 mois pour réaliser un Evrest Entreprise. Notre calendrier a été quelque peu bouleversé avec la crise sanitaire. Depuis la rentrée de septembre dernier, nous avons pu cependant démarrer 3 Evrest Entreprise. Et nous utilisons le questionnaire Evrest avec le volet Covid.

Vous organisez plutôt des entretiens sur des échantillons de salariés ou sur l'effectif total d'une entreprise ?

F.T. : Si l'effectif dépasse 100 personnes, il est clair que la situation peut beaucoup évoluer entre le démarrage et la fin de l'étude. Cela dit, nous avons déjà réalisé avec l'infirmière de santé au travail un Evrest pour une entreprise de 100 salariés. En quatre mois, nous avons pu voir la grande majorité des salariés. Cela suppose bien-sûr que l'entreprise accepte de libérer ses salariés pour les entretiens nécessaires au diagnostic. Lorsque l'effectif est important, nous procédons le plus souvent par échantillonnage, soit par tirage au sort soit sur une ou plusieurs unités de travail, ateliers ou services. Pour des effectifs jusqu'à une centaine de personnes, nous essayons d'organiser des entretiens avec l'ensemble des salariés.

Le diagnostic est-il toujours suivi d'actions d'amélioration des conditions de travail ?

F.T. : Ce n'est pas systématique, tout dépend de l'engagement de l'entreprise dans le process. Dans le scénario où l'équipe santé travail souhaite déployer un Evrest pour apporter un argumentaire plus solide auprès de l'employeur, il ne s'agit pas seulement de proposer un Evrest mais aussi d'obtenir, dans l'idéal, l'adhésion des acteurs de l'entreprise à cette démarche. Cela implique nécessairement d'expliquer en toute transparence la démarche à l'employeur mais aussi aux élus de la Commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT). Une telle étude n'a de sens qu'à partir du moment où l'on va plus loin que le seul constat. En l'absence d'engagement de l'entreprise, le risque que l'étude s'arrête au constat n'est pas négligeable. Notre rôle est d'alerter, de mettre en lumière une situation problématique. Nous pouvons pointer ce qui est à améliorer, mais c'est la responsabilité de l'entreprise d'entamer les actions, avec, si besoin, notre accompagnement. Parfois, l'entreprise est très intéressée par la démarche, mais l'étape après-diagnostic prend du temps. Dans 30 à 50% des cas, on arrive quand même à déboucher sur des pistes d'action.

D'autres équipes du Pôle Santé Travail sont-elles engagées dans la conduite d'Evrest Entreprise?

F.T. : Nous sommes l'un des services de santé au travail qui compte le plus de participants au dispositif national. La participation reste importante, bien qu'elle ait sensiblement diminué au cours des dernières années. Cette baisse de participation n'est pas propre à notre service, elle est générale du fait de la

diminution de la démographie médicale. Mais nous avons espoir de relancer l'adhésion au dispositif des professionnels de santé au travail, par exemple en facilitant la saisie à partir des logiciels métiers. Des médecins de Pôle Santé Travail, investis dans le recueil des données pour l'observatoire national, continuent de mener des Evrest Entreprise dans certaines situations. Des médecins collaborateurs ou des infirmiers en formation santé au travail me sollicitent également lorsqu'ils estiment pertinent de mener une telle démarche dans le cadre de leur mémoire. Il s'agit le plus souvent d'un diagnostic santé travail dans une entreprise donnée. Par ailleurs, nous avons intégré cette année l'approche populationnelle dans notre projet de service. Evrest est l'un des outils de cette approche, même si d'autres outils peuvent être utilisés. Tout dépend de la problématique de départ dans l'entreprise.

Vous êtes aussi référent régional Evrest dans les Hauts-de-France. Qu'est-ce que cela implique ?

F.T. : Être référent régional, c'est animer le réseau, proposer le dispositif aux acteurs santé travail du territoire et être à leur disposition pour toute question. Nous avons en général deux réunions annuelles, au cours desquelles sont notamment présentés des Evrest Entreprise réalisés par les équipes santé travail de la région. Ces échanges avec les collègues sont très riches ; ils nous permettent de partager nos expériences, les succès mais aussi les échecs des uns et des autres.

Mathilde Richard a mené son premier Evrest entreprise dans le cadre de son mémoire de licence en santé et travail. Elle participe depuis activement aux Evrest Entreprise conduits par l'équipe du Dr Tone.

Quand et comment avez-vous découvert l'observatoire Evrest ?

Mathilde Richard : J'étais auparavant infirmière en gérontopsychiatrie, je ne connaissais pas vraiment la santé au travail. C'est en arrivant en septembre 2019 au Pôle Santé Travail Métropole Nord, pour un poste dans l'équipe du Dr Tone, que j'ai découvert Evrest. Le dispositif nous a par ailleurs été présenté lors de la formation organisée par l'Institut de Santé au Travail du Nord de la France (ISTNF) que j'ai suivie. Convaincue de l'intérêt de la démarche, j'ai souhaité utiliser Evrest pour mon mémoire de licence d'infirmier en santé au travail afin d'approfondir le diagnostic santé-travail dans une maison de retraite. Plusieurs signaux étaient susceptibles de m'interpeller dans cet établissement, notamment risques psychosociaux et affections ostéoarticulaires.

Comment s'est déroulée votre première expérience de déploiement d'Evrest au sein de cette entreprise ?

M.R. : La direction de l'établissement était tout à fait partante pour avancer sur l'amélioration des conditions de travail, la démarche par questionnaire Evrest a été bien accueillie. Les salariés se sont montrés quant à eux très intéressés par l'initiative puisque j'ai pu interroger la quasi-totalité de l'effectif, que ce soient les soignants, les cadres et même les personnels de direction. Le Dr Tone et moi-même avons commencé à passer quelques questionnaires Evrest lors des visites périodiques ou de reprise des salariés de cette entreprise. L'établissement a également organisé des roulements afin que je puisse interroger les personnels lors de demi-journées de vacation dans l'entreprise. Avec les études de poste que j'ai pu réaliser, le recueil et l'analyse des verbatims, les indicateurs analysés et comparés aux données

nationales Evrest de la branche d'activité des établissements médico-sociaux, j'ai pu disposer d'une grande richesse d'informations. Il était prévu de présenter aux acteurs de l'entreprise les résultats détaillés de ce diagnostic et proposer si besoin un accompagnement dans une démarche d'amélioration des conditions de travail. Mais la crise sanitaire a quelque peu bousculé l'agenda, la priorité de l'établissement étant la sécurité des résidents et des salariés au regard du risque infectieux. Nous retournerons sur ce terrain lorsque la circulation du virus sera moins importante, même s'il semble que la crise sanitaire ait permis de resouder le collectif de travail et diminuer les tensions que nous avons repérées.

 **Vous êtes depuis investie dans d'autres Evrest Entreprise. Qu'apporte cet outil à votre activité d'infirmière en santé au travail ?**

M.R. : Evrest est un outil très utile pour avoir une vision globale des conditions de travail et de l'état de santé des salariés en lien avec le travail. De plus, le questionnaire permet de mieux cibler les questions lors de l'entretien. Pour ma part, je reprends systématiquement l'auto-questionnaire avec les salariés, ce qui me semble le meilleur moyen de recueillir des informations et des verbatims. Passer un questionnaire Evrest allonge certes de 10 à 20 minutes la durée de l'entretien, sans compter le temps de saisie. Toutefois, l'assistante de l'équipe santé travail assure une bonne partie de la saisie des données. Nous participons aussi à l'observatoire national pour renseigner les informations des salariés nés en octobre. Par ailleurs, le secteur du Pôle Santé Travail Métropole Nord auquel est rattaché le centre d'Orchies a souhaité utiliser Evrest pour une enquête auprès des chauffeurs-livreurs. Cette étude réunit une dizaine d'équipes santé travail. Un certain nombre d'infirmières du service ont découvert le dispositif à cette occasion, elles m'ont demandé spontanément de les accompagner dans le maniement de l'outil. Cette étude santé travail sur les chauffeurs-livreurs doit nous permettre de créer de nouveaux outils de prévention.

Propos recueillis par Joëlle Maraschin