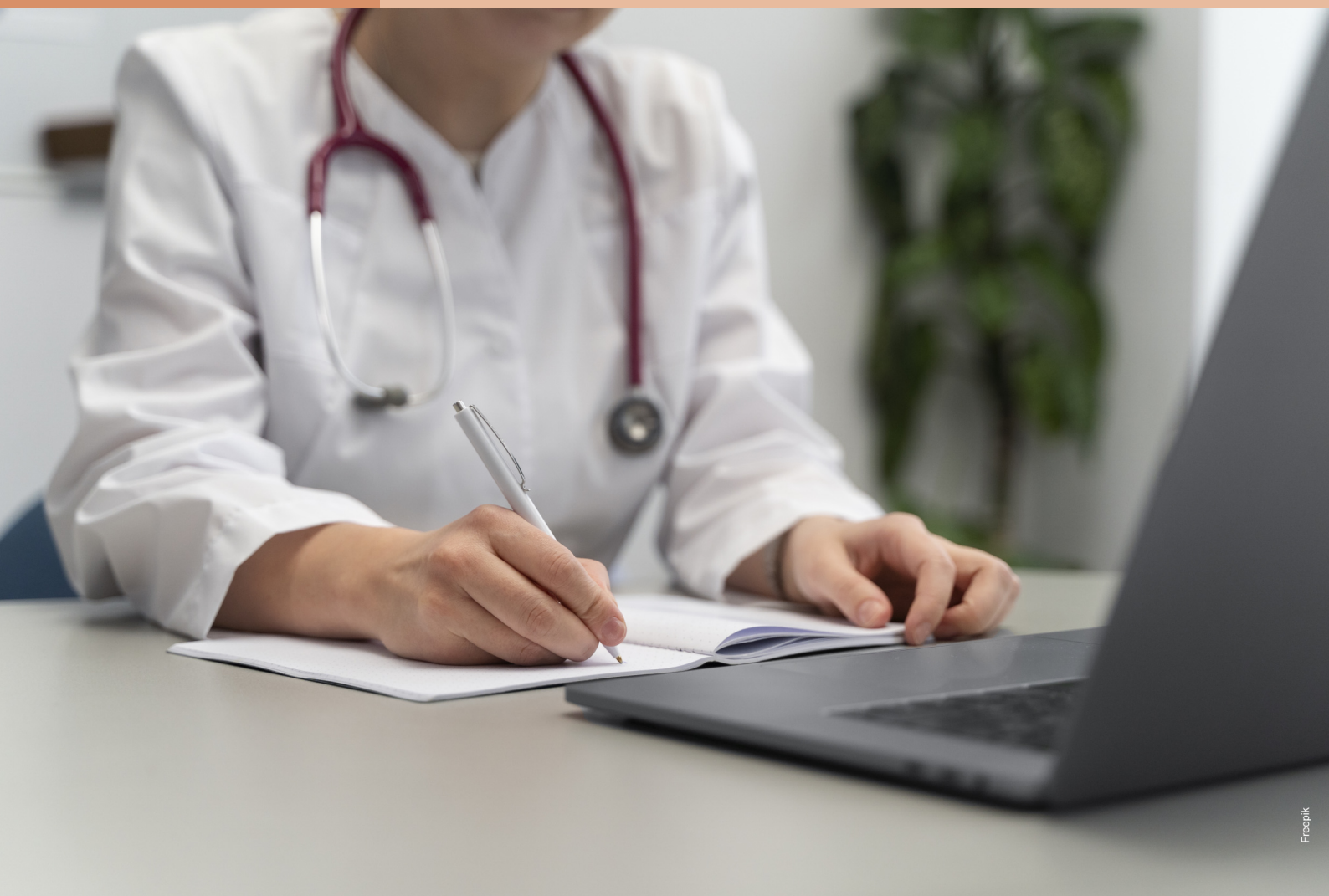
Plan Santé au travail

COMITÉ RÉGIONAL D'ORIENTATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL DU GRAND EST

Regards croisés sur la consultation à distance en médecine du travail

Salariés, employeurs et professionnels de santé au travail

DÉCEMBRE 2021



Freepik

Préambule

Au terme d'une réflexion de l'instance de pilotage du Comité Régional d'Orientation des Conditions de Travail (CROCT) du Grand Est du 4 juin 2020, validée par les membres de ce comité le 3 juillet 2020, un groupe de travail a été mis en place pour travailler sur la consultation à distance des services de santé au travail, durant les périodes de confinement liées au SARS-CoV-2.

En vue d'alimenter les travaux du CROCT, les membres ont décidé de mener un travail d'enquête afin de mieux connaitre les pratiques de consultation à distance du point de vue des différents acteurs (usagers, Services de prévention et de santé au travail). Le but étant d'élaborer un recueil de données et de recommandations sur la consultation à distance, d'identifier des bonnes pratiques en proposant au besoin des points d'amélioration.

Pour atteindre l'objectif, les volontaires participant au groupe de travail ont choisi d'élaborer dans un premier temps deux questionnaires en ligne, courts et anonymes (un à destination des salariés ayant bénéficié d'une consultation à distance et l'autre pour les employeurs) permettant de mieux appréhender les enjeux de l'utilisation de cette pratique pendant la crise sanitaire.

Les questionnaires ont été relayés vers les salariés vus en consultation à distance et leurs employeurs par les médecins du travail et les infirmier(e)s de santé au travail du Grand Est.

Après analyses des retours de ces questionnaires, de nouveaux échanges ont abouti mi-décembre 2020 à la création d'un troisième questionnaire adressé aux médecins du travail et infirmier(e)s en santé au travail.

Une réunion d'analyse de l'ensemble des données recueillies s'est tenue le 1er avril 2021 avec les membres du groupe et 5 médecins du travail volontaires (dont 1 issu d'un Service autonome).

L'objectif de ces travaux n'a pas consisté à réaliser un sondage statistique mais davantage à une étude qualitative et à un diagnostic partagé. Au travers de cet exercice, ce sont des tendances qui ont été recherchées. Les réponses aux questionnaires ont fait l'objet de débats au sein du groupe de travail, afin de mettre en avant les atouts et les faiblesses de la téléconsultation dans cette période si particulière de confinement et au-delà. Les 3 enquêtes comprennent des questions différentes qui n'ont pas vocation à être comparées. Le volume important de retours permet de dégager des tendances fortes. Elles ont été soumises à plusieurs reprises aux réflexions des membres du CROCT Grand Est.

Au total, ce sont plus de 1700 réponses qui ont été enregistrées :

1119 questionnaires répondus par des salariés

364 questionnaires répondus par des employeurs

238 questionnaires répondus par des médecins et infirmiers

Il convient de noter que l'ensemble des données recueillies l'ont été durant des contextes et des temporalités différents, auprès de personnes remplissant des fonctions ou ayant des statuts peu semblables :

➜ Les questionnaires destinés aux salariés et aux employeurs ont été diffusés après le premier confinement, avec des questions portant sur cette période. Le questionnaire adressé au personnel des services de santé couvrait la période de mars à décembre 2020.

➜ Les salariés et employeurs sont les usagers. Les médecins, infirmiers et autres personnels des services de prévention et de santé au travail apportent un service. Les premiers ont une activité professionnelle ayant souvent peu de liens avec la médecine du travail, ils y ont peu recours dans une année. Les seconds exercent au quotidien et reçoivent en consultation des salariés, plusieurs fois par jour.

Pour ces raisons, les résultats ci-dessous mis côte à côte n'ont pas pour finalité une comparaison au premier degré qui n'aurait pas de sens. Elle vise essentiellement à mettre en perspective les expériences, les analyses et les attentes des uns et des autres, afin de créer une dynamique commune tendant à l'amélioration des pratiques.

Ont contribué à ce guide :

Rémi BARDEAU (CFDT), Céline GERADOT (MEDEF), Dominique HEN (ARACT), Jean-Claude SCHURCH (CPME), Aline SIAUSSAT (CARSAT Nord Est), Dr Martine LÉONARD Xavier MICHEL, Frédérique LARANGÉ et Marieke FIDRY (DREETS Grand Est) ainsi que les docteurs Carine BONTEMPS, Véronique CHAIGNEAU, Marie-Agnès DROUOT, Christophe COLLOMB, Lorène GINGEMBRE.

Sommaire

Qu'est-ce que la téléconsultation ? 5

Résultats de l'enquête du groupe de travail menée dans le Grand Est auprès de salariés, d'employeurs et de médecins et infirmiers du travail, pendant la période de crise sanitaire due au SARS-CoV-2 (mars à décembre 2020) 6

Les recommandations proposées par le groupe de travail émanant du CROCT Grand Est 26

Références documentaires 27

Regards des membres du CROCT (synthèse des débats lors de la réunion du 8 décembre 2021) 28

Annexe : les trois questionnaires 30

Liste des membres du CROCT Grand Est 49

Qu'est-ce que la téléconsultation ?

Définition :

téléconsultation *(nom féminin)*

Consultation médicale à distance,
quel que soit le moyen de transmission utilisé.

Télé **:** du grec ancien τῆλε, têle « loin ».
Consultation **:** du latin consultatio,
Conférence que l'on tient pour consulter
sur quelque affaire ou sur une maladie.

L'article L. 6313-1 du code de santé publique cadre les actes de télémédecine. Ceux-ci sont définis comme des actes médicaux réalisés à distance, au moyen d'un dispositif utilisant les technologies de l'information et de la communication.

Ainsi la téléconsultation a pour objet de permettre à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient. Un professionnel de santé peut être présent auprès du patient et, le cas échéant, assister le professionnel médical au cours de la téléconsultation.

La téléconsultation répond aux mêmes exigences que l'exercice médical en présentiel (lois et règlements applicables aux conditions d'exercice, aux règles de déontologie et aux standards de pratique clinique). De plus, la réglementation instaure des exigences spécifiques à la télémédecine.

L'article 21 de la loi du 2 Août 2021 portant réforme de la santé au travail reconnait aux professionnels de santé au travail chargés du suivi individuel de l'état de santé du travailleur, le droit de recourir, pour l'exercice de leurs missions, à des pratiques médicales ou des soins à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication.

Le consentement du travailleur doit être recueilli préalablement et la mise en œuvre de ces pratiques doit garantir le respect de la confidentialité des échanges.

Le professionnel de santé du Service de Prévention en Santé au Travail (SPST) peut également proposer au travailleur, lorsqu'il estime que son état de santé ou les risques professionnels auxquels il est exposé le justifient, d'associer à la téléconsultation le médecin traitant du travailleur ou tout autre professionnel médical choisi par le travailleur (à distance ou près du travailleur, article L4624-1 modifié du code du travail). Cette participation, notamment en cas d'affection chronique, a pour objectifs de mieux concilier la continuité des soins et le maintien en emploi du travailleur.

Résultats de l'enquête Grand Est menée auprès des salariés, employeurs et médecins et infirmiers du travail, pendant les confinements liés au SARS-CoV-2

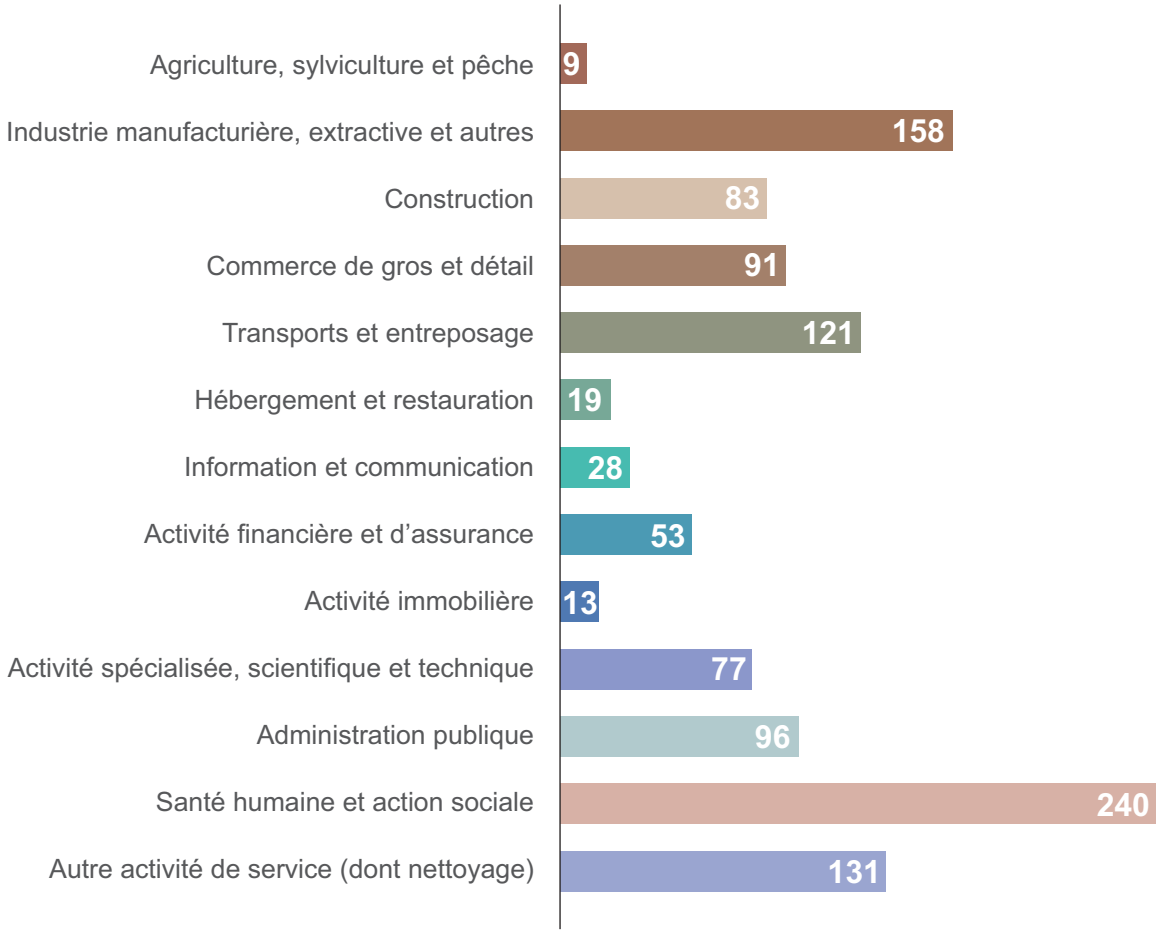
(mars à décembre 2020)

À partir des 3 questionnaires, les membres du groupe de travail ont pu extraire les données suivantes :

1 | Identification des sondés

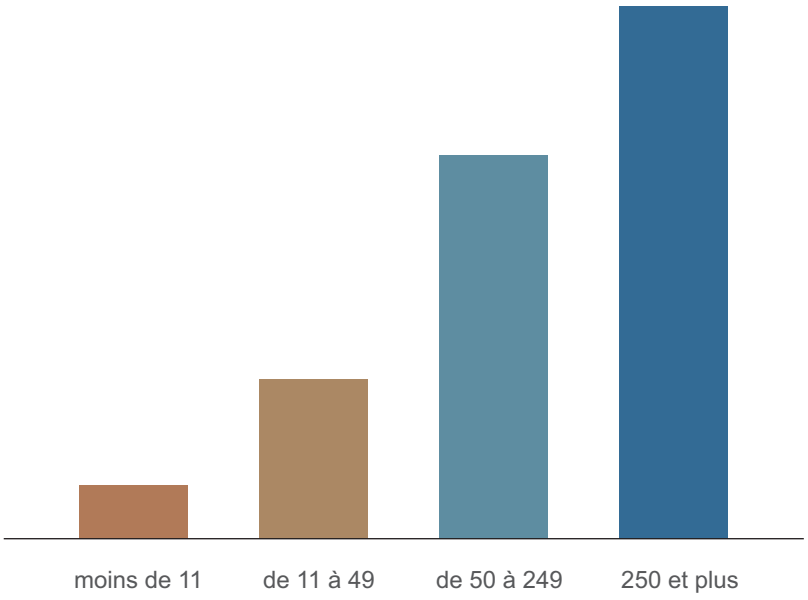
Retours salariés | 1119 réponses

Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?



Retour employeurs

Quel est le nombre approximatif de salariés de votre entreprise ?



SECTEURS :

Les répondants salariés sont plutôt issus des secteurs Industrie et Santé.
Le questionnaire destiné aux employeurs a obtenu 364 réponses émanant majoritairement des secteurs Construction et Services. On note ainsi une sur représentation des employeurs du secteur de la Construction et une sous-représentation du secteur Transport en comparaison avec le nombre d'établissements actifs employeurs par secteur d'activité en GE (INSEE).

ÂGE :

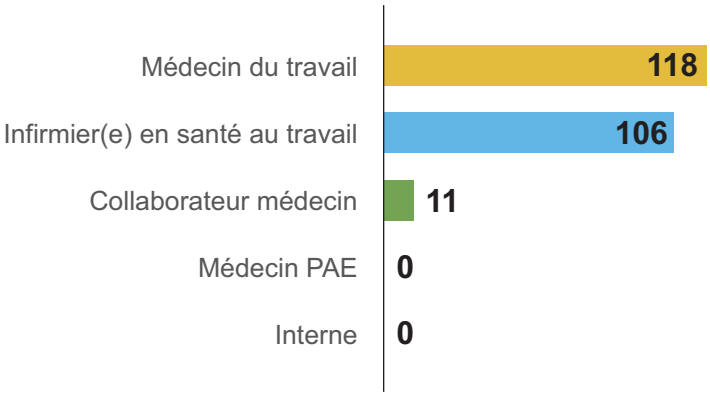
On constate que la part des salariés « 50 ans et plus » atteint près de 40% alors que cette classe d'âge représente 15% des actifs du Grand Est (GE).

TAILLE ENTREPRISE :

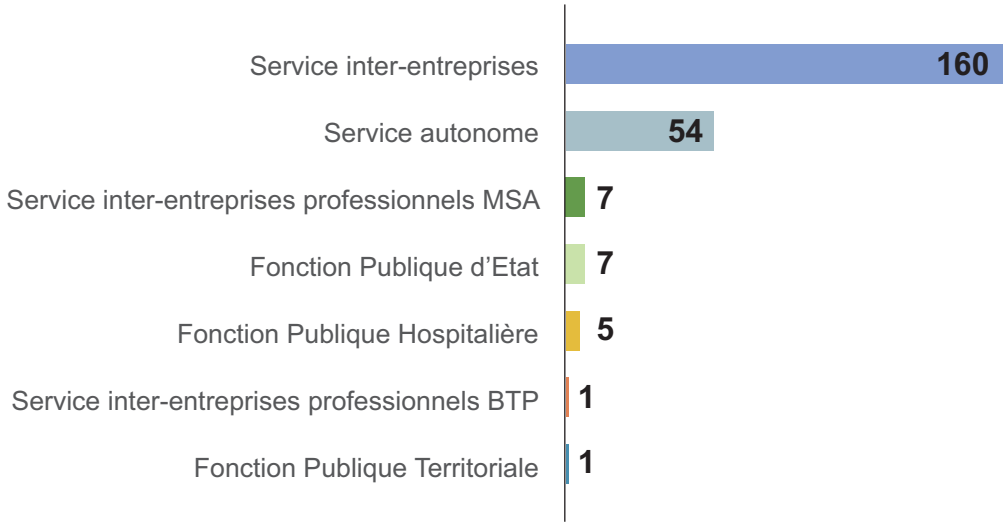
Les salariés répondants sont issus en grande partie d'entreprises de plus de 250 salariés, ce qui correspond approximativement à la répartition des salariés en France (51% des salariés travaillent dans une entreprise de 250 et plus).
88% des établissements du GE ont un effectif inférieur à 50 salariés ; 18% d'entre eux travaillent dans une TPE.

Retours médecins et infirmiers en santé | 238 réponses

Êtes-vous ?



Dans quel service de santé au travail exercez-vous ?



Le questionnaire adressé aux médecins du travail et infirmier(e)s en santé au travail a obtenu 238 réponses avec une majorité de répondants des services interentreprises et en proportion presque identique médecins/infirmiers.

En Grand Est, le nombre de médecins du travail fin 2019 était de 372 en services interentreprises (auxquels s'ajoutent 40 collaborateurs médecins) et de 59 en services autonomes. Le nombre d'infirmiers était de 147 en services interentreprises et de 132 en services autonomes.

Il convient de souligner la très forte participation des médecins du travail des services autonomes (91% d'entre eux ont répondu).

La quasi-totalité des médecins répondants ont pratiqué la téléconsultation (111 sur 118) ainsi qu'une majorité des infirmiers (64 sur 106). Cette différence s'explique par le fait que peu d'infirmiers ont été mobilisés lors du premier confinement (beaucoup de SSTI les ont placés lors du premier confinement en activité partielle). Beaucoup de SST se sont posé la question du rôle des infirmiers sur la période du premier confinement. Des infirmiers ont souligné ne pas avoir eu de protocoles de leurs médecins leur permettant de réaliser certaines consultations à distance.

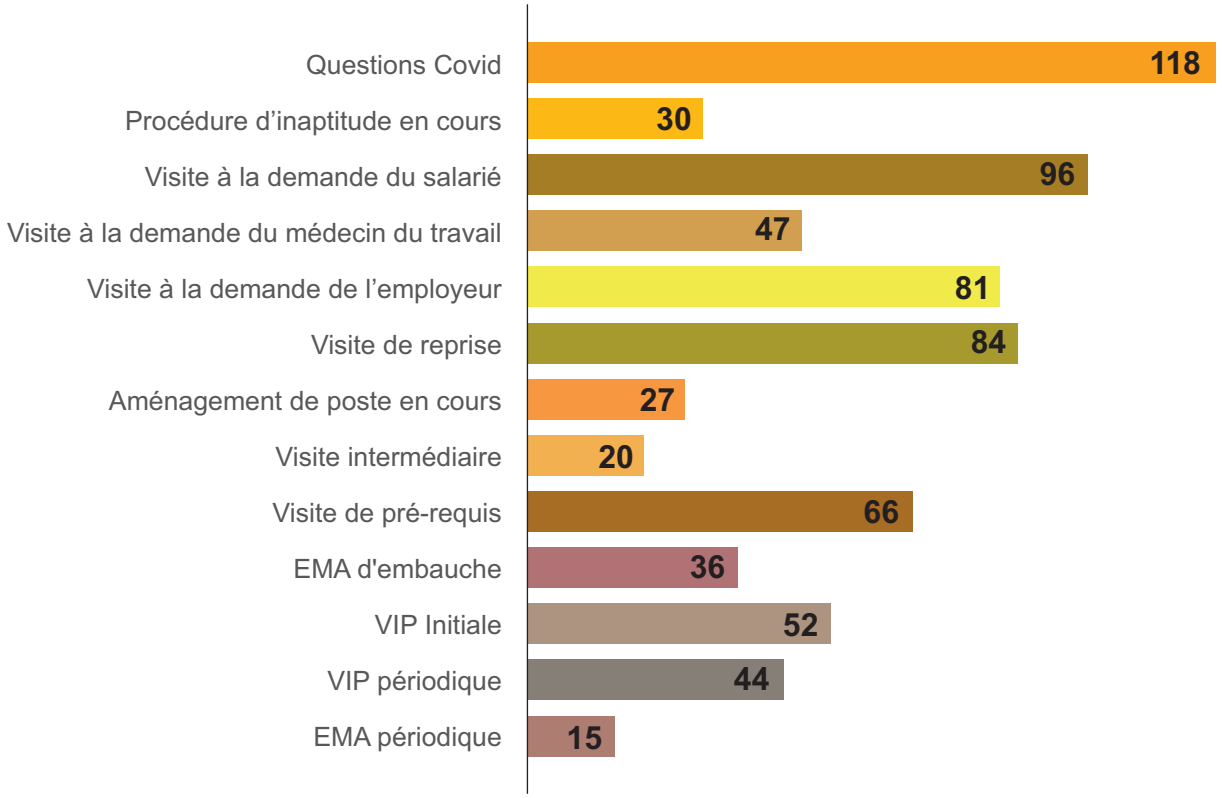
L'ensemble des départements de la région sont représentés dans les réponses au sondage.

2 | Le motif de la visite

Retours professionnels de santé | 238 réponses

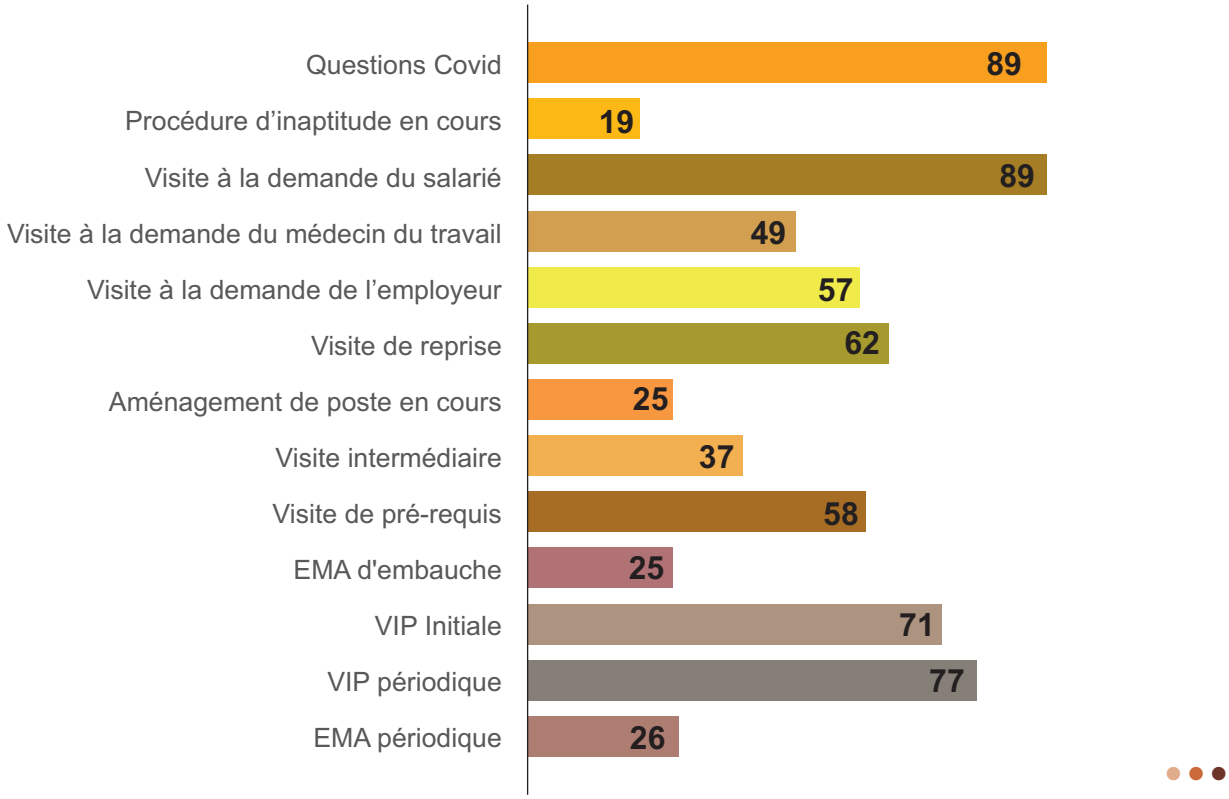
Quels étaient les motifs de consultation à distance lors du 1er confinement ?

Plusieurs réponses possible / classement par ordre de priorité



Quels étaient les motifs de consultation à distance depuis juin 2020 ?

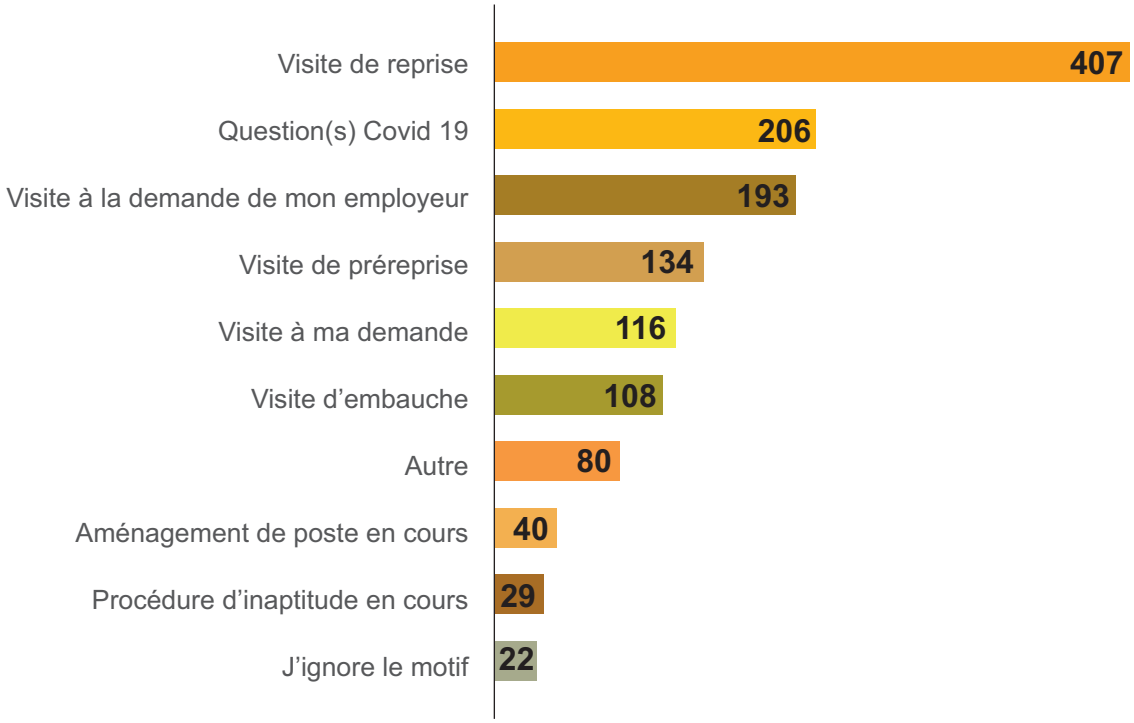
Plusieurs réponses possible / classement par ordre de priorité



Retour salariés | 1119 réponses

Quel a été le motif de la consultation à distance ?

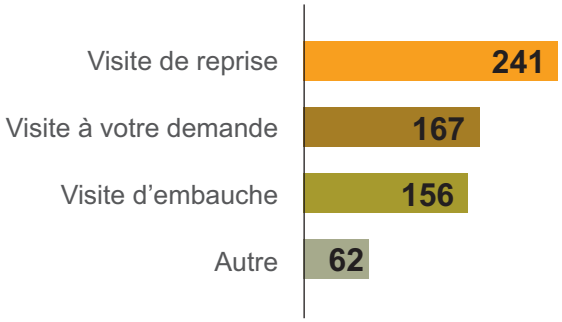
Plusieurs réponses possibles



Retour employeurs | 364 réponses

Quel a été le motif de la consultation à distance ?

Plusieurs réponses possibles



Pour les salariés et employeurs, le motif le plus fréquent est la visite de reprise (66% et 36%).

Seuls les médecins du travail réalisent des visites de reprise.
On note que les professionnels de santé sont bien identifiés pour les questions Covid et que peu de salariés ignorent le motif de leur visite.

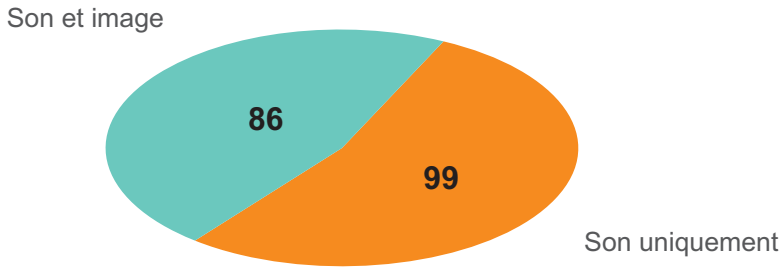
46% des employeurs répondants indiquent que la visite a été réalisée suite à leur demande.

Les réponses des professionnels de santé mettent en évidence la prédominance des consultations pour des questions Covid et les visites à la demande du salarié sur toute la période, cependant une modification des motifs est apparue entre les confinements (reprise des visites embauche et périodiques après juin 2020). Cette évolution peut être expliquée par la reprise de l'activité des infirmiers notamment dans la réalisation de visites d'information et de prévention initiales et périodiques.

3 | Le matériel utilisé

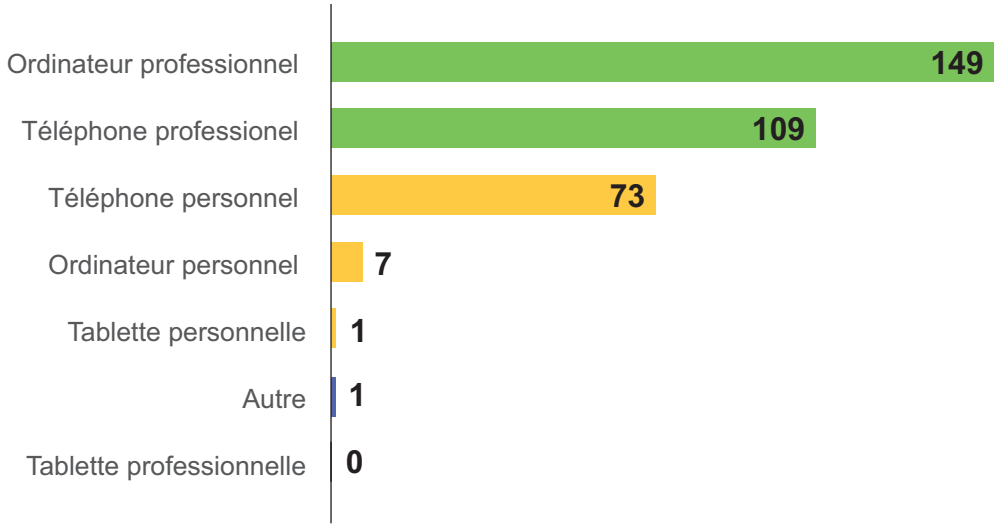
Retour professionnels de santé | 268 réponses

Par quel moyen avez-vous réalisé les consultations à distance ?



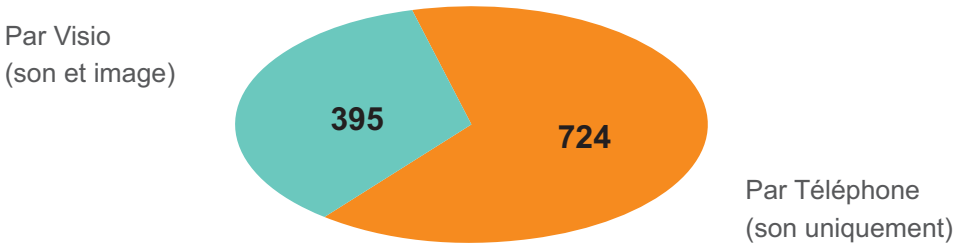
Avec quel matériel principal ?

Plusieurs réponses possibles



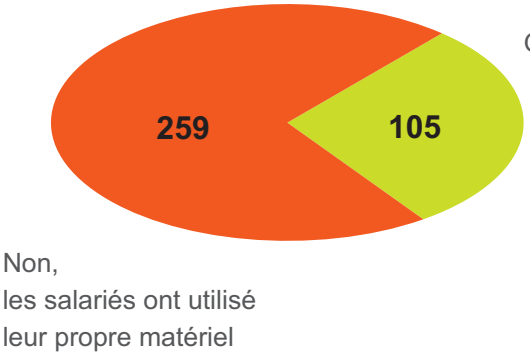
Retour salariés | 1119 réponses

Comment avez vous échangé avec votre médecin du travail ?



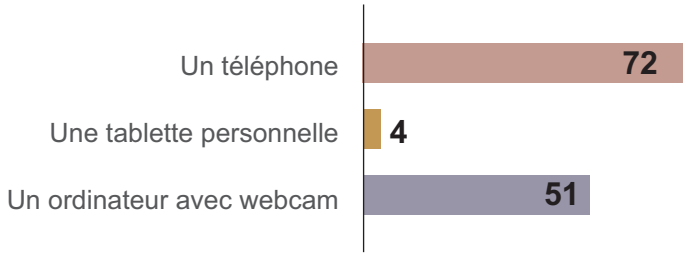
Retour employeurs | 364 et 105 réponses

Avez-vous mis un matériel de communication à disposition pour les consultations à distance ?



Oui, j'ai mis du matériel à disposition

Plusieurs réponses possibles



En se fondant sur les réponses des salariés, il a été souligné que la proportion de visites « par téléphone » a été importante au début de la crise pour des raisons d'organisation mais la pratique a évolué et la « visio » a été très développée par la suite.

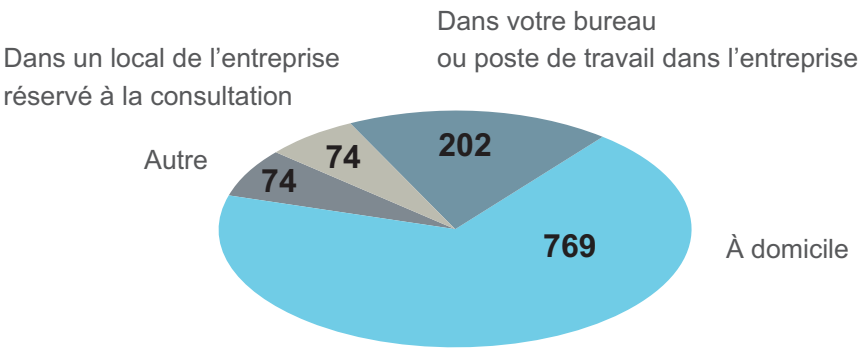
Une part importante des employeurs n'ont pas mis de moyens spécifiques à disposition de leurs salariés pour effectuer ces visites. Des différences importantes existent selon la taille de l'entreprise. Les personnels administratifs sont plutôt mieux équipés.

16,7% des répondants salariés indiquent ne pas savoir si le médecin du travail qui a effectué la visite est leur médecin habituel.

4 | Les conditions préalables à la téléconsultation

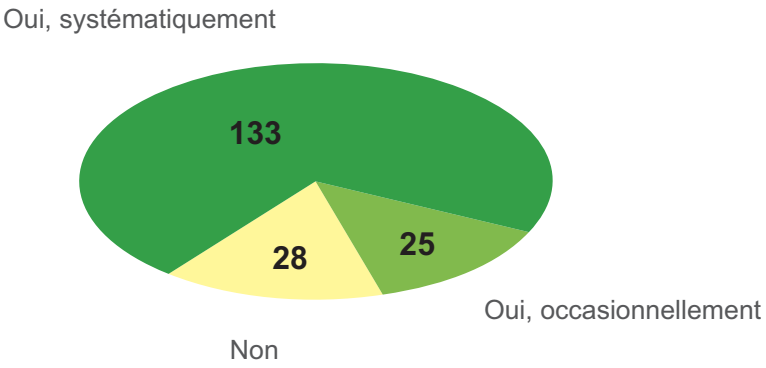
Retour salariés | 1119 salariés

La consultation à distance s'est déroulée



Retour professionnels de santé | 186 réponses

Avez-vous vérifié préalablement que les conditions matérielles de la consultation à distance étaient satisfaisantes pour le salarié (lieu, confidentialité…) ?



Les verbatim permettent de mettre en avant une diversité de lieux lors de la téléconsultation. Beaucoup de salariés ont passé la téléconsultation dans leur véhicule, mais certaines ont également eu lieu dans une cabane de chantier ou dans un atelier par exemple. Au départ, les conditions n'étaient pas vraiment adaptées, justifiées par l'urgence de la situation.

Pour les médecins du travail, les conditions matérielles de la téléconsultation sont souvent non satisfaisantes, là où elles sont convenables pour les salariés (exemple : pas de gêne pour un salarié d'être à côté de collègues alors que le médecin demande l'isolement pour des raisons de confidentialité de l'entretien). Des salariés ne semblent pas avoir conscience de la valeur du secret médical.

Une différence de perception médecins/salariés est à souligner. Ainsi par exemple, certains salariés s'occupent d'enfants ou sont en voiture pendant la consultation.

Les verbatim mettent en évidence une analyse mitigée sur les limites de la téléconsultation et sur l'inadaptation des locaux préalablement à la téléconsultation :

Réponses salariés :

« Lieu non adapté, matériel personnel non adapté » ; « Pas évident sachant que les bureaux sont proches » ; « J'étais à mon poste de travail, mais j'ai quand même pu échanger avec le médecin même si les collègues étaient autours de moi… » ; « Local exigu sur mon lieu de travail recherché par mes soins, ne présentant aucun caractère intime et personnel. Aucune proposition de l'employeur d'effectuer ce rendez-vous ».

Réponses employeurs :

« Le personnel parfois ne maîtrise pas l'informatique » ; « Nous avons aidé un salarié qui ne savait pas comment télécharger l'application via le lien envoyé par le médecin du Travail » ; « Locaux inadaptés » ; « Ordinateurs pas équipés de webcam - Personnel de chantier pas à l'aise - Bureau à bloquer pour confidentialité ».
« C'est un commercial et il a un portable professionnel » ; « Les salariés sont appelés sur leur propre téléphone » ; « Nos outils informatiques ne sont pas équipés de webcam. Nous commençons à être doté plus largement en PC portables équipés de webcam, mais uniquement pour certaines missions ».

Réponses professionnels de santé :

« Des conditions de visite inadaptées : salarié en voiture, sur chantier, accent rendant impossible la compréhension » ; « Salarié très souvent occupé à autre chose au moment de l'appel, n'ayant pas prévu le temps nécessaire (au travail : réunions, clients présents, patients présents ! Ou quand ne travaillait pas : en train de faire ses courses, à manger, s'occuper de ses enfants, prendre son bain, au volant, chercher ses enfants à l'école, faire du sport, ...) ».

5 | Déroulement et vécu

Retour salariés | 1119 réponses

Vécu de la consultation à distance

La consultation à distance vous a permis d'évoquer tous les sujets que vous souhaitiez aborder avec le médecin

La consultation vous a permis d'échanger librement

Cette consultation s'est déroulée de manière confidentielle

Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas d'accord du tout

Retour professionnels de santé | 24 réponses

Vous avez indiqué avoir rencontré des difficultés de confidentialité, elles étaient :

Liées à vos conditions de travail

Liées aux conditions dans lesquelles était le salarié

Non | Oui

Les salariés ont le sentiment d'avoir pu évoquer tous les sujets de façon libre et en confidentialité. Pour les professionnels de santé, on note une **différence de perception**, ils indiquent avoir rencontré des difficultés liées aux conditions dans lesquelles était le salarié.

Selon les services de santé interentreprises, le taux d'absentéisme moyen en période normale est de 10-12% pour les visites médicales.

Pendant les confinements ce taux s'est fortement réduit du fait notamment de visites motivées par des questions des salariés en attente de réponses (questions Covid et autres visites à la demande) et d'une attention particulière des services de santé et de leurs démarches de contacts amplifiées (rappel par les secrétariats, des médecins et infirmiers, …).

Ces actions ont pu être modifiées ultérieurement pour les raisons suivantes : erreur de numéro, surcharge des messageries, perte des SMS, les fichiers des numéros de téléphone portable des salariés ne sont pas toujours tenus à jour. Il s'est avéré être plus efficace dans un second temps que ce soit l'entreprise qui notifie le RDV ou son rappel au salarié. L'absentéisme est moindre selon le type de visite. L'absentéisme est plus important pour les visites d'information et de prévention (VIP) infirmier (20%).

Illustration des propos par les verbatims

Réponses salariés :

« Nous avons dialogué par mail et téléphone, nous avons pris le temps de dialoguer correctement et c'est une bonne chose » ; « L'échange est un peu rapide, on peut tout évoquer avec le médecin mais je reste sceptique sur la qualité de la consultation au téléphone sans visuel et examen complémentaire » ; « La visio est bien mais pas pour tout. C'est mieux de voir le médecin en face de nous pour lui montrer nos documents médicaux et parler plus de nos problèmes. » ; « La mauvaise isolation des bureaux ne permet pas toujours la discrétion » ; « La médecin de prévention très disponible et attentive ».

« Étant dans les locaux de la direction je n'étais pas à l'aise pour échanger avec le médecin car des collègues pouvaient entendre ma conversation » ; « Le fait d'avoir des collègues dans les bureaux voisins m'a empêché de m'exprimer sereinement » ; « Difficulté d'isolement car pas d'anticipation du coup de fil » ; « Ma famille pouvait m'entendre ».

« Liberté et rapidité de la consultation » ; « problèmes de mobilité: physique, psychique, transports, ou organisationnelle dont familiale » ; « Très pratique pas de perte de temps ».

Point de vue employeur :

« Je ne peux mettre de matériel à disposition et respecter la confidentialité des entretiens » ; « Le médecin appelait le salarié directement sur son téléphone portable. Les salariés étaient isolés dans un local isolé pour garder la confidentialité. » ; « Pas de local pouvant permettre la confidentialité, pas de suivi médical sur la visio, l'audition, la tension, palpation... alors que le coût de la consultation reste identique » ; « les salariés disposent de leur ligne directe - un bureau isolé a été proposé aux agents partageant un bureau ».

« Oubli de la part de certains salariés du rdv téléphonique » ; « Plus simple niveau organisation » ; « Organisation, temps ».

Point de vue professionnels de santé :

« Le salarié n'avait pas bien compris qu'il devait être seul, dans un endroit lui garantissant cette confidentialité » ; « Ouvrier du BTP sur chantier et ne s'isole pas, passage/intrusion dans les bureaux normalement prévus à cet effet » ; « Le salarié était en route, ou sur son lieu de travail (vendeuse en magasin avec des clients) » ; « Problèmes de confidentialité donc interruption de la consultation ou problèmes de réseau » ; « Impossible de savoir à l'avance si des locaux adaptés étaient bien disponibles au moment de la consultation. Suite à plusieurs problèmes, j'ai arrêté la téléconsultation quand le salarié était dans l'entreprise (problèmes de confidentialité surtout) » ; « Si pas de confidentialité possible, consultation non effectuée »

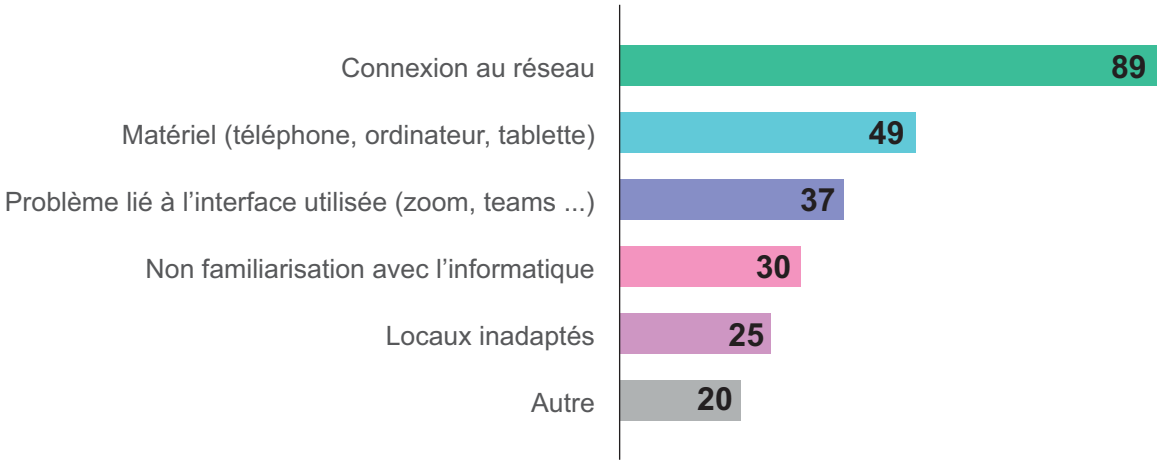
« Gain de temps pour tous / pas de nécessité de désinfection Covid / peut-être gain de temps pour le secrétariat / permet plus de consultations en même temps gros centre avec nombreux professionnels » ; « L'absentéisme est moindre, les salariés ne rencontrent pas de difficultés pour se rendre sur le centre » ; « Les salariés sont plus détendus car ils n'ont pas à se déplacer ni à attendre au service, les employeurs aiment aussi que les salariés n'aient pas à se déplacer » ; « Praticité pour certains salariés » ; « Possibilité de réaliser des consultations à distance, gain de temps pour certaines visites, aide pour la gestion des permanences... ».

6 | Difficultés et projection

Retour professionnels de santé | 238 réponses

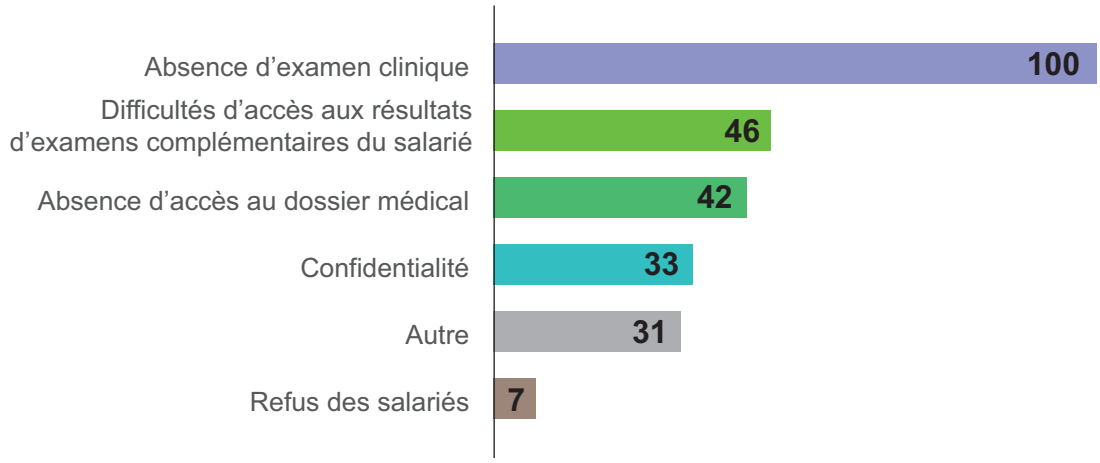
Avez-vous rencontré des difficultés matérielles lors des consultations à distance ?

Plusieurs réponses possibles



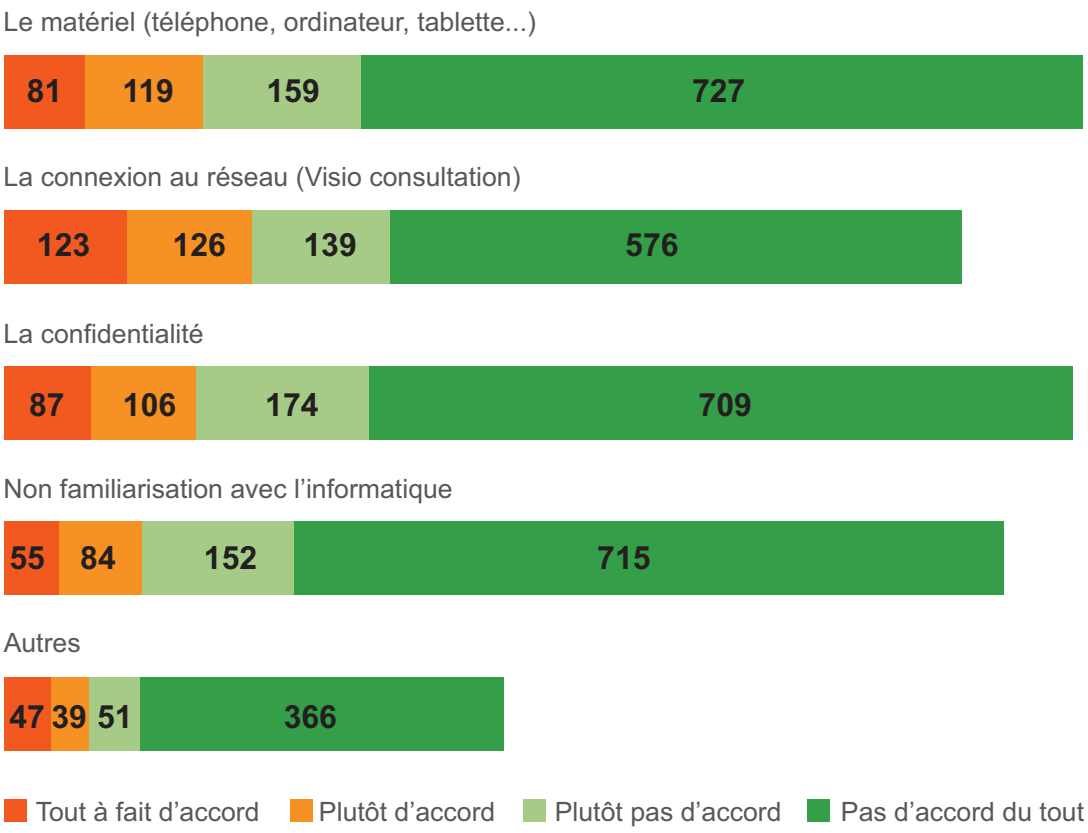
Avez-vous rencontré des difficultés dans votre exercice lors des consultations à distance au cours du 1er confinement ?

Plusieurs réponses possibles / classement par ordre de priorité



Retour salariés | 1119 réponses

Lors de la consultation à distance, avez-vous rencontré des difficultés avec :



Les réponses font apparaitre des problèmes de connexion réseau qui n'est pas toujours optimale : faible bande passante dans des SSTI, pas d'accès à la fibre… justification économique parfois mise en avant. Il y a des locaux de travail où le réseau ne passe pas.

On note des difficultés informatiques plus importantes chez les médecins que pour les infirmiers.

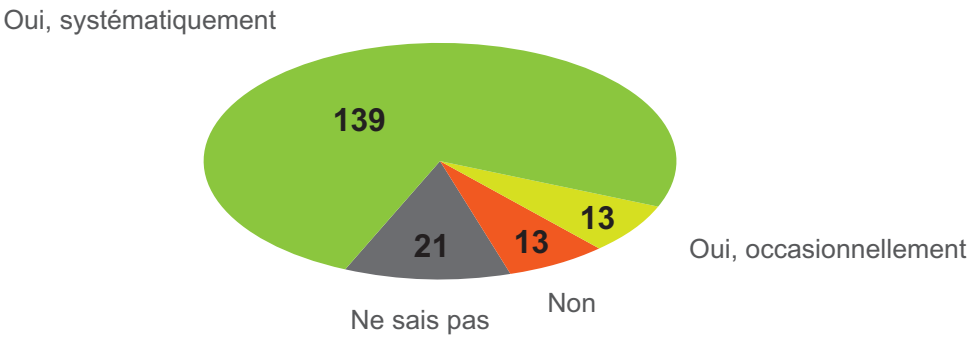
Pour les médecins et infirmiers, le principal problème posé par ces téléconsultations est l'impossibilité de réaliser des examens physiques (prise de tension, IMC …) et une moindre qualité de l'échange. Des salariés et des employeurs expriment également ces limites de la téléconsultation.

Les re-convocations en présentiel sont essentiellement liées au besoin de réaliser un examen clinique du salarié.

7 | Difficultés et projection

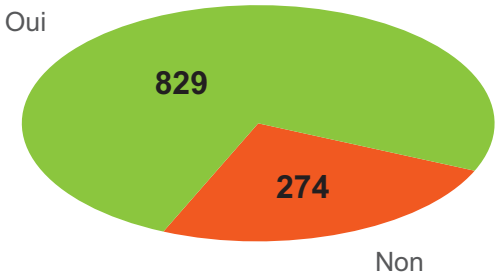
Retour professionnels de santé | 186 réponses

L'accord du salarié a-t-il été sollicité avant la réalisation de cette consultation à distance ?



Retour salariés | 1103 réponses

Vous a-t'on demandé votre accord pour la consultation à distance ?



Le refus du salarié de procéder à une téléconsultation (indiqué dans les difficultés rencontrées par les professionnels de santé) est un problème ponctuel.

Le groupe de travail a émis un point de vigilance sur l'importance du volontariat du salarié pour procéder à la consultation à distance. Au début du confinement, les salariés apparaissaient satisfaits de l'utilisation de l'outil visio ou téléphone ; au fil des mois, une certaine lassitude s'est faite ressentir, le besoin de contacts réels est réapparu. Il était déjà exprimé dans les verbatims des salariés.

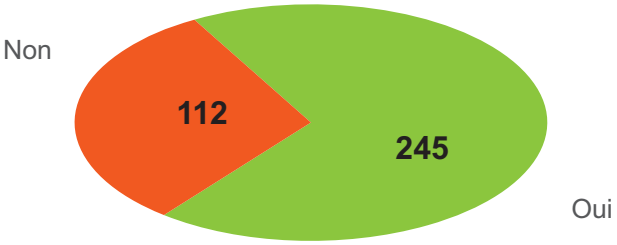
L'importance de l'accord du salarié comme préalable à l'échange est partagé. Mais qu'entendre par « accord » ? Quelle conséquence en cas de refus ? L'accord doit-il être formellement demandé (document de base) ? qui doit recueillir cet accord : au moment de la prise de rendez-vous ou seulement lors de la consultation ? Donc « l'accord » doit il intervenir : en amont, au moment de l'entretien ou être implicite par la prise de rdv ?

Dans les réponses, lorsqu'on croise les questionnaires médecins et infirmiers, on constate une diminution de moitié des refus des salariés entre les 2 confinements. L'acceptation de ce mode de visite a été de plus en plus forte au fil du temps, les professionnels de santé ont constaté moins de réticences de la part des salariés.

8 | Difficultés et projection

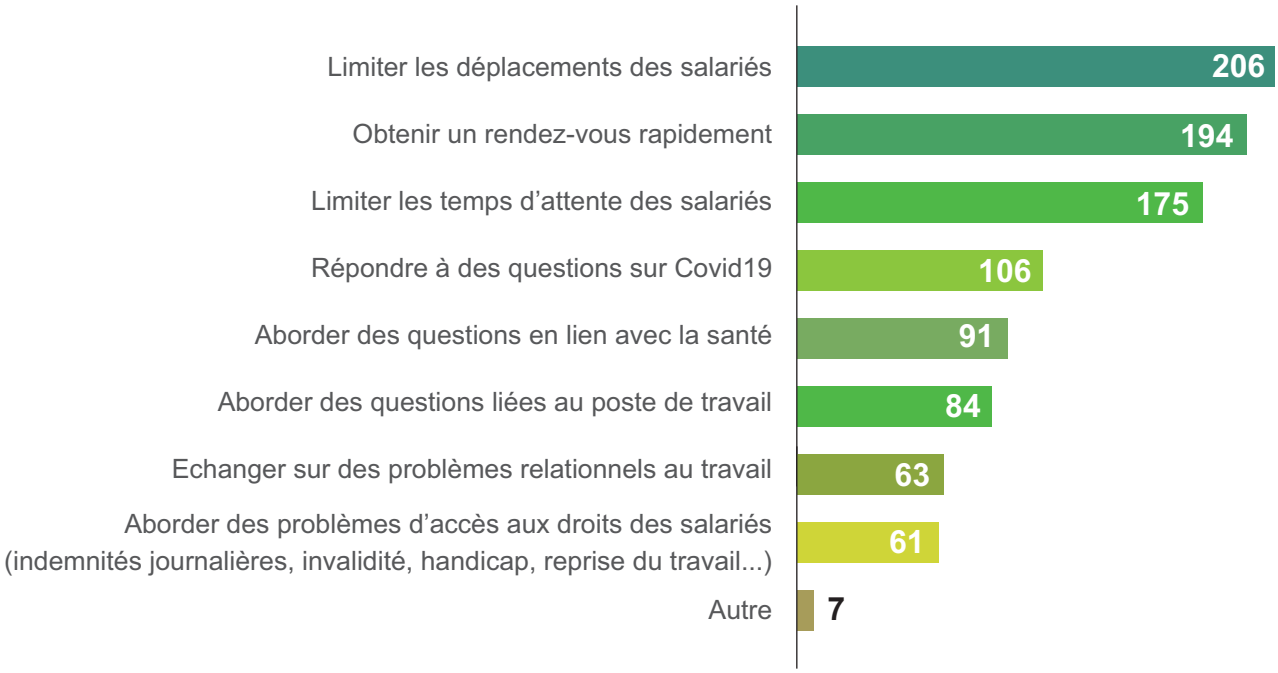
Retour employeurs | 357 réponses

Souhaiteriez-vous que ce mode de consultation soit mobilisable à l'avenir ?



Si oui, pour quel type de visite ?

Classer par ordre de préférence - 1 étant votre préféré



55 employeurs ont évoqué des difficultés lors des téléconsultations, donc plus de ¾ n'ont pas eu de soucis. C'est concordant avec les réponses des salariés.

Le temps de consultation à distance est plus court qu'en présentiel puisqu'il n'y a pas d'examen médical et permet donc d'augmenter le nombre de visites.

Dans la mesure où les plannings des médecins du travail ont été intégralement consacrés aux visites urgentes (décret permettant le report de certaines visites), il a été plus facile d'y ajouter une consultation à distance supplémentaire.

Les Médecins en service autonome : pour eux au contraire, les salariés ont pris plus de temps pour évoquer leurs conditions de travail, ils étaient souvent à l'aise à domicile pour parler du sujet ; la consultation à distance prend du temps (jusqu'à 1h d'entretien) mais cela dépend du motif.

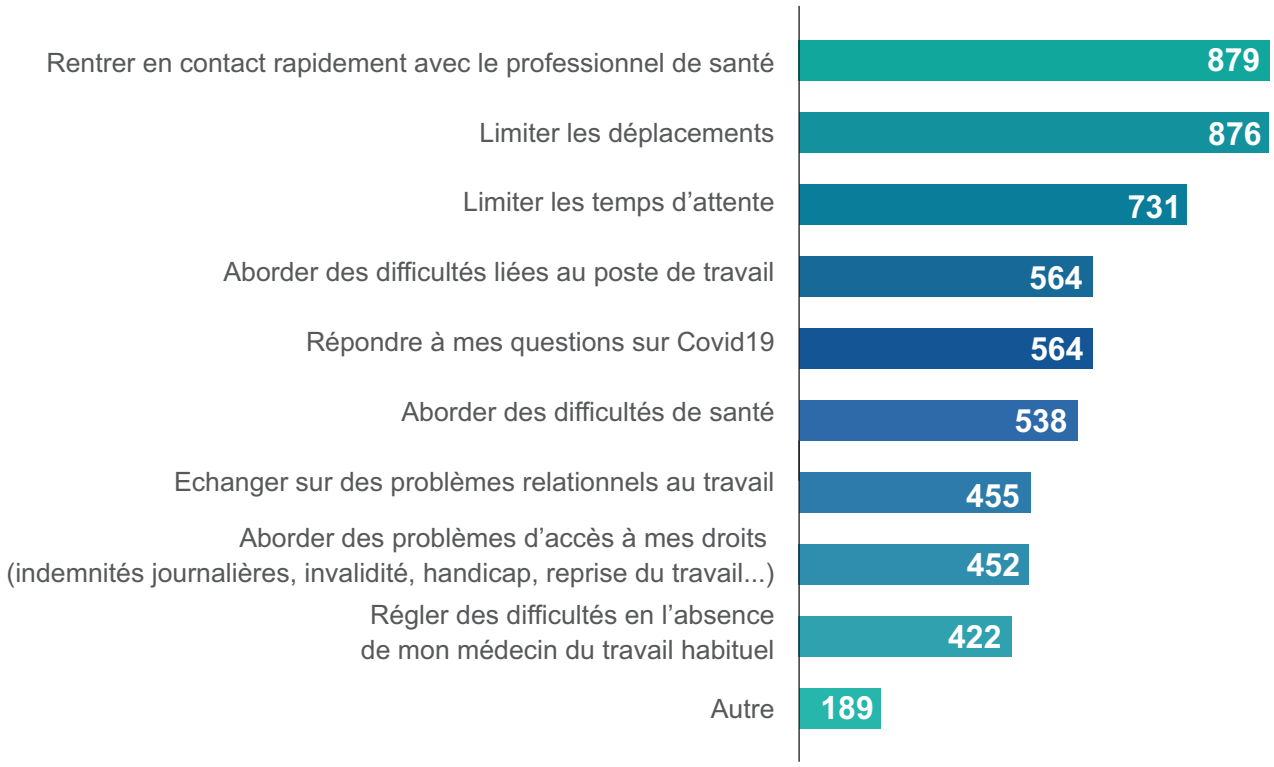
Quelques bugs informatiques ont aussi fait perdre du temps.

9 | Difficultés et projection

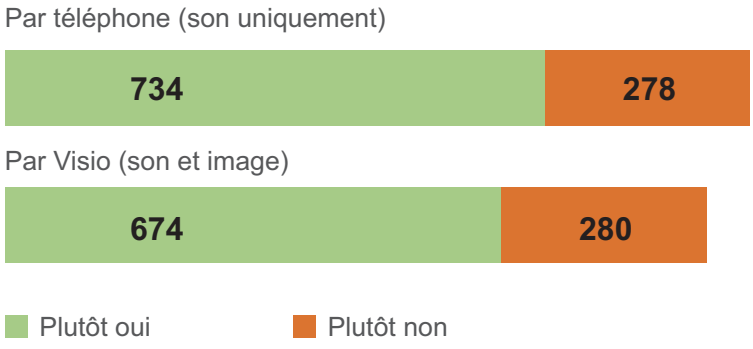
Retour salariés | 1119 salariés

Dans quelle(s) situation(s) ce type de consultation vous parait le plus adapté ?

Classer du type de situation le plus adapté au moins adapté

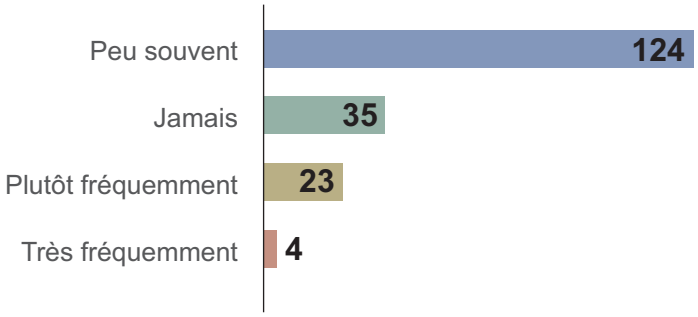


Si on vous propose une nouvelle consultation à distance, y seriez-vous favorable ?

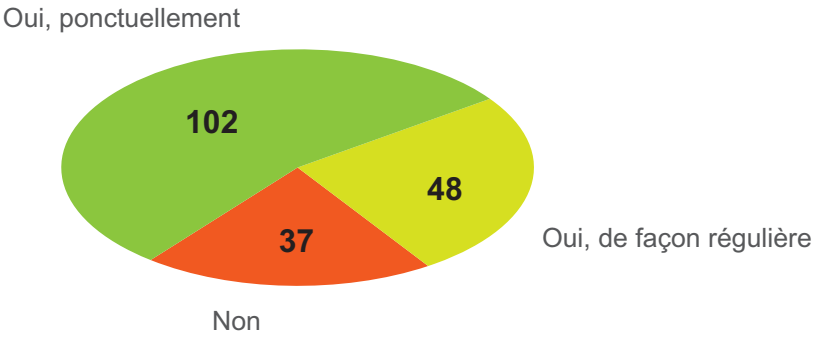


Retours professionnels de santé | 186 et 252 réponses

Avez-vous dû reconvoquer des salariés en présentiel à la suite d'une consultation à distance ?



Souhaiteriez-vous que ce mode de consultation soit mobilisable à l'avenir ?



Le motif le plus fréquent de reconvocation d'un salarié était la nécessité de réaliser un examen médical. La seconde motivation était d'avoir un échange plus complet avec le salarié.

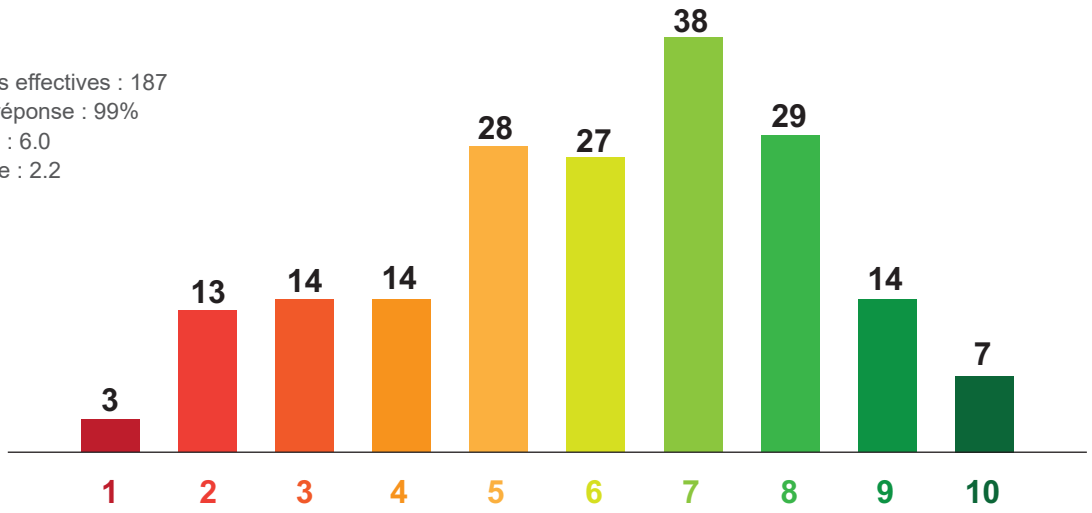
10 | Satisfaction

Retour professionnels de santé | 187 réponses

Comment évaluez-vous la pratique des consultations à distance ?

Echelle de 1 à 10 avec 10 = excellent

Réponses effectives : 187
Taux de réponse : 99%
Moyenne : 6.0
Ecart-type : 2.2

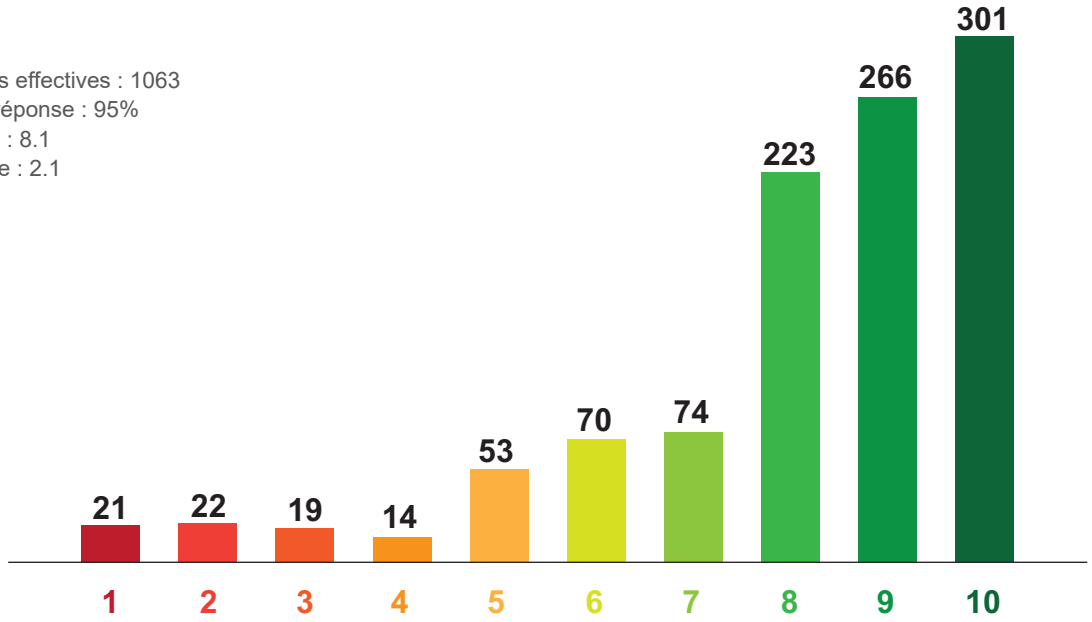


Retour salariés | 1063 réponses

Quelle est votre satisfaction globale concernant la consultation à distance ?

Note de 1 à 10 - 10 étant la plus forte satisfaction

Réponses effectives : 1063
Taux de réponse : 95%
Moyenne : 8.1
Ecart-type : 2.1



Selon les catégories de répondants, il est à noter qu'il existe une différence significative dans la satisfaction de la pratique de la téléconsultation.

De manière générale, seuls 25% des professionnels de santé donnent une note supérieure ou égale à 8 sur 10 lorsqu'il est demandé le niveau de satisfaction sur la consultation à distance alors qu'il est de 59% pour les employeurs et 76% pour les salariés. Le niveau d'insatisfaction est légèrement plus élevé chez les médecins du travail que chez les infirmiers en santé au travail.

En prenant en compte les réponses écrites apportées, les insatisfactions des professionnels de santé sont liées à l'absence de possibilité de réaliser un examen clinique, à un dialogue appauvri avec le salarié, *« échanges à distance plus impersonnels »*, à l'absence d'accès à la communication non verbale notamment pour les situations de RPS, à l'impossibilité de réaliser des examens complémentaires, et a une certaine perte de sens du travail.

« L'interaction, l'observation, la libération de la parole sont biaisées » ; « La présence physique est indispensable au côté humain et à la relation de confiance entre professionnels de santé et salarié » ; « Perte de relationnel avec le salarié, perte de crédibilité auprès des salariés » ; « Perte de sens dans mon travail, difficile de faire une bonne prévention à distance, d'instaurer une relation de confiance »...

➜ Concernant la possible mobilisation de l'outil à l'avenir par les professionnels, on relève un taux de 20% de refus quant à cette dernière.

Cela amène à s'interroger sur les causes et les motivations de ces refus. Une conclusion hâtive pourrait amener à estimer que ce serait en lien avec la fracture numérique.

Cependant les professionnels de santé apportent des réponses relatives à leur pratique professionnelle dans les questions ouvertes :

« C'est un outil de travail utilisable ponctuellement , l'esprit de la médecine est l'interaction avec le patient, ce n'est pas toujours adapté » ; « Cela doit rester une mesure exceptionnelle adaptée à une situation tout aussi exceptionnelle, mais l'absence d'examen clinique reste un frein à la consultation à distance » ; « Cela peut être utile pour certains salariés et certains types de consultations » ; « La téléconsultation permet de débrouiller les situations, de répondre en grande partie à des questions, d'établir un lien en répondant rapidement aux besoins. Cela permet une réactivité essentielle en ce moment. Le contact à distance ne remplacera aucunement le vrai contact avec le salarié ».

➜ Il convient de souligner que 70% des employeurs sont favorables à la mobilisation de l'outil à l'avenir. A la question « pour quel type de visite ? » 78% des employeurs donnent pour réponse la VIP.

Cependant leurs verbatim viennent tempérer cette réponse puisqu'ils soulignent l'importance des visites en présentiel :

« L'entreprise préfère que les salariés soient vus par le médecin » ; « Il est préférable de voir les agents, le contact humain favorise le dialogue » ; « Comment peut-on se rendre compte par téléphone qu'un salarié est apte ou pas ? » ; « Une rencontre salarié/médecin me semble plus adaptée qu'une consultation virtuelle » ; « Nous pensons que des visites en présentiel sont plus efficaces »

➜ Il convient de souligner que plus de 70% des salariés sont favorables à la mobilisation de l'outil à l'avenir.

Pour les employeurs et les salariés, les principaux critères de l'intérêt de la consultation à distance sont d'éviter les déplacements et la rapidité de la prise de rendez-vous. Les professionnels de santé soulignent également cet intérêt dans certaines situations.

Pour les salariés, la satisfaction globale très positive n'est pas liée au secteur d'appartenance du salarié. Il n'y a pas d'impact sur la satisfaction pour les salariés qui ont déclaré des problèmes matériels, de connexion ou de confidentialité.

Des salariés mettent en avant des cotés bénéfiques de la téléconsultation :

« Liberté et rapidité de la consultation » ; « Très pratique pas de perte de temps » ; « Un vrai bon contact avec le médecin ».

L'item « insatisfait » fait écho, pour les salariés, avec le fait que la consultation n'a pas permis d'aborder tous les sujets et de surcroit lorsque leur accord n' était pas demandé pour la réalisation d'une consultation à distance.

Cependant ils soulignent eux-aussi, dans leurs verbatim, l'importance de la visite en présentiel :

« La visio est bien mais pas pour tout. C'est mieux de voir le médecin en face de nous pour lui montrer nos documents médicaux et parler plus de nos problèmes » ; « Impossibilité de conclure sur une possibilité de reprise sans consultation physique » ; « Je reste sceptique sur la qualité de la consultation au téléphone sans visuel, et examens complémentaires » ; « Il est juste impossible pour le médecin d'évaluer lorsque c'est un problème d'ordre physique »....

Afin de mieux appréhender ces nuances entre l'analyse quantitative et qualitative des réponses il parait indispensable de rappeler que les questionnaires salariés et employeurs font référence à la période du premier confinement. Salariés et employeurs ont été surtout très satisfaits d'avoir un professionnel de santé qui puisse rapidement répondre à leur demande dans cette période inédite et complexe.

Les recommandations proposées par le groupe de travail émanant du CROCT

Les conditions préalables à la téléconsultation

L'organisation de la téléconsultation suppose une pratique respectueuse de la **fixation d'un rendez-vous** assortie d'une convocation du salarié pour la visite et le recueil de l'accord du salarié. Il appartient au professionnel de santé de mettre en place le moyen le plus approprié pour faire connaitre et rappeler l'existence du rendez-vous (mail de rappel..). De son côté, à l'entreprise d'être le relais de cette information et au salarié de respecter sa convocation ou de prévenir dans les meilleurs délais de son indisponibilité pour une téléconsultation.

Il est conseillé au salarié d'amorcer la connexion plusieurs minutes avant le début de la téléconsultation.

Dans la convocation, le service de prévention et de santé au travail pourrait indiquer au salarié ce que suppose la téléconsultation **en termes de confidentialité.**

Il apparait important d'informer sur ce que seraient des conditions satisfaisantes pour une téléconsultation. Il convient de redéfinir **les prérequis d'une consultation à distance et de rappeler la valeur du secret médical** (obligation déontologique du professionnel de santé au travail mais aussi protecteur pour le salarié lui-même)…

La qualité de la consultation gagnerait à vérifier les conditions matérielles dès le début de l'échange par des questions précises, à titre d'exemple :

“ Êtes-vous disponible ? ”

“ Dans quel lieu êtes-vous ? ”

“ Avez-vous le temps pour cette téléconsultation, qui durera ... ? ”

“ Êtes-vous seul ... ? ”

Les retours des salariés montrent qu'une certaine part de ces derniers ayant eu recours à la téléconsultation n'identifient pas leur médecin du travail habituel. Un point d'amélioration partagé par l'ensemble du groupe de travail serait d'améliorer la communication sur l'interlocuteur de santé qui assurera cette téléconsultation.

Une communication sur le changement de médecin aux employeurs et salariés est recommandée.

Enfin, il y a un réel enjeu quant à une meilleure connaissance par les employeurs **du rôle de l'infirmier en santé au travail.**

Le groupe de travail a émis un point de vigilance sur l'importance de s'assurer du volontariat du salarié pour procéder à la consultation à distance. Au début du confinement, les salariés apparaissaient satisfaits de l'utilisation de l'outil visio ou téléphone, au fil des mois, une certaine lassitude s'est faite ressentir, le besoin de contacts réels est réapparu. Comme pratique partagée, il serait important de revenir, en début d'échange, sur l'acceptation par le salarié de ce mode de visite.

En cas du refus du salarié, le professionnel de santé devra convoquer le salarié en présentiel.

La question des moyens techniques doit également être posée avant une téléconsultation.

Le moment de la téléconsultation

Une réflexion pourrait être menée au sein des Commissions Médico-Techniques des SSTI portant sur **les examens cliniques** pouvant relever d'une téléconsultation et ceux qui ne peuvent pas l'être. Cette réflexion permettrait de fixer des repères.

Cependant, il apparait nécessaire de rappeler que le choix du recours à une téléconsultation ou à une visite en présentiel relève entièrement de l'indépendance de chaque médecin du travail appréciée au cas par cas selon la situation du salarié.

Si les conditions matérielles, techniques ou de confidentialité ne sont pas réunies, il est souhaitable que le professionnel de santé arrête la téléconsultation en en expliquant les raisons, et en annonçant qu'un autre rendez-vous sera proposé au salarié. Ce dernier peut aussi demander l'arrêt de la téléconsultation si les conditions ne sont pas satisfaisantes.

Il parait important d'annoncer au salarié, avant la fin de l'entretien, de quelle manière l'avis sera transmis (par courrier ou par e-mail…) et dans quel délai.

Quelques cas d'utilisation de la téléconsultation possibles selon les professionnels de santé répondant au questionnaire :

- La téléconsultation pour les visites d'embauche doit rester une exception réservée aux périodes de crise sanitaire.
- Les visites de pré-reprise peuvent avoir un avantage à être faites à distance car elles ont souvent concerné des personnes plus vulnérables face au COVID. Elles permettent également de limiter les déplacements.

Lorsque la visite de pré-reprise est sollicitée alors qu'il y a toujours des soins importants en cours, la téléconsultation peut être le bon outil pour éviter un déplacement et permettre au médecin du travail de connaître les motifs de l'arrêt du salarié et de lui conseiller certaines démarches qui faciliteront son maintien en l'emploi.

- Ponctuellement des visites peuvent être réalisées à distance en « dépannage » mais ce mode d'organisation doit rester ponctuel et ne pas être systématisé.

Illustration par quelques exemples :

« Lorsque les salariés ont déjà bénéficié d'une visite complète avec un dossier médical en santé travail rempli et complet, sans problématique de santé » ; « Si je devais intégrer la consultation à distance dans ma pratique, je l'utiliserai pour un suivi proche temporellement des personnes... » ; « Pour certains types de visites, pour certains types de postes précis et prioritairement pour des tâches administratives »...

Références documentaires

https://www.has-sante.fr/jcms/c_2971632/fr/teleconsultation-et-teleexpertise-guide-de-bonnes-pratiques

https://assurance-maladie.ameli.fr/presse/2020-09-16-cp-teleconsultation-anniversaire

https://www.conseil-national.medecin.fr/lordre-medecins/conseil-national-lordre/sante/telemedecine/teleconsultation-eviter-mesusages

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03193807

Regards des membres du CROCT

(synthèse des débats lors de la réunion du 8 décembre 2021)

La présentation de l'étude aux membres du CROCT a été réalisée le 8 décembre 2021. L'assemblée a confirmé son intérêt pour ce travail. Chaque organisation a eu l'opportunité de transmettre un avis écrit complémentaire aux débats. Les observations ci-après ont été formulées :

Il y a eu une très grosse évolution au fil du temps. Au début du 1er confinement, il y a eu un travail important dans les services de santé sur les dossiers des salariés pour voir lesquels étaient vulnérables.

La mise en place des moyens de téléconsultation a permis de garder le lien avec les entreprises et les employeurs, notamment en les conseillant et en les accompagnants. Cela a également permis de participer à des réunions de CSE et de CSSCT. Le lien avec les entreprises n'a pas été rompu mais a au contraire été renforcé.

La vraie limite de la téléconsultation est l'examen clinique, la téléconsultation ne doit pas être automatique, elle devrait surtout être utilisée lorsque les circonstances sont maîtrisées et connues.

Le point positif est que la téléconsultation a permis de gérer tous les cas contacts et aussi de suivre les télétravailleurs. Cela a permis de les aider quand il y avait de la souffrance ou pour aider, par exemple, dans le cadre de problèmes ergonomiques.

Ce sujet concerne aussi les partenaires sociaux et ne doit pas être traité seulement au sein des commissions médicaux-techniques.

Il ressort de cette étude que 25 % des salariés n'ont pas été consultés pour demander leur accord pour la téléconsultation, c'est beaucoup. La question se pose de savoir de quelle manière il faut formaliser le recueil d'accord.

Il ressort des débats qu'il faut voir aussi le problème de la confidentialité qui n'est pas toujours prise en compte par les salariés. Il n'est pas suffisant de demander l'avis du salarié. Il faut qu'il puisse donner un avis éclairé. La téléconsultation ne répondra pas au problème de pénurie de médecins du travail.

Il est nécessaire que les partenaires sociaux gardent un certain regard sur cette pratique.

La CFE-CGC va relayer ce travail. Elle précise qu'au départ, la téléconsultation a été une expérience mal vécue mais il y a eu ensuite des retours positifs.

Pour le MEDEF : il ne faut pas que la téléconsultation devienne une habitude mais elle peut être utile quand il y a un éloignement important du salarié. Il avait espéré que cela pourrait être validé mais ça a été refusé par des médecins pour la prise en charge du suivi médical d'intérimaires en déplacement géographique.

Pour la CPME : l'étude portait sur ce qu'a été la téléconsultation. A présent, il faut voir comment elle a évolué au fil du temps. Voir comment on a réagi. Il est vrai qu'en cas d'éloignement, ce procédé peut être utile. L'analyse sur une situation antérieure peut être utile mais il faut travailler sur l'existant pour avancer.

Des médecins du travail indiquent que certaines téléconsultations ne sont pas favorisées - par exemple, dans des secteurs BTP ou agricoles/forestiers compte tenu des risques importants de ces métiers. La téléconsultation ne peut pallier les distances. Par exemple, les travailleurs intérimaires qui se trouvent sur un chantier éloigné.

Maintenant qu'il n'y a plus de crise, la téléconsultation est un outil supplémentaire.

Pour la CFDT : La télémédecine et la téléconsultation semblent s'installer dans nos habitudes de vie, et peut être durablement. Pendant la crise sanitaire, les services de santé ont dû s'adapter rapidement et limiter les contacts physiques. Si certaines visites ont été reportées, la mise en place de la téléconsultation a permis d'assurer la continuité du suivi de certains salariés. Le déploiement de cette pratique à distance ouvre des perspectives et certains y voient une façon de pallier la pénurie du personnel de santé.

S'il s'agit uniquement de remplir des obligations légales, la téléconsultation permet d'optimiser les moyens humains, de réduire les temps, de faire du chiffre. De nouvelles sociétés du numérique proposent aux services de santé des outils clés en main, aux performances alléchantes. S'il s'agit de correctement suivre l'état de santé du salarié, d'évaluer sa situation au regard du poste occupé, de prévenir les accidents et les maladies professionnelles, d'accompagner salariés et employeurs, la téléconsultation peut être utile, mais soyons clairs, elle ne résoudra absolument pas les problèmes de manque d'effectifs dans les services, et autres problèmes majeurs. Ici comme dans d'autres domaines, le temps gagné un instant sur les déplacements doit être réinvesti pour réintroduire de la proximité, en utilisant par exemple le 1/3 temps médecin dans l'entreprise.

La haute autorité de santé a défini un certain nombre de modalités à respecter pour pouvoir réaliser la télé-consultation. Le travail du groupe de travail du CROCT confirme les grandes orientations : le salarié doit donner son accord, le système de visio doit permettre une bonne communication, la confidentialité des échanges doit être assurée. De plus, la trace des échanges doit être conservée et le professionnel de santé doit fournir une attestation de visite ou un avis médical. Les données chiffrées et les verbatim repris dans le document de synthèse donnent un éclairage sur la diversité des enjeux selon les acteurs.

Les différentes enquêtes et verbatim démontrent que les modalités de mise en place de la téléconsultation ne sont pas si simples à réunir qu'il n'y paraît. L'exemple de la confidentialité est significatif. Il s'avère au regard de l'enquête auprès des salariés, qu'un certain nombre d'entre eux n'y ont pas réellement prêté attention. Au moment de la téléconsultation, ils se trouvaient non loin d'autres collègues ou en famille ou dans un lieu inadapté. Certains salariés n'ont pas mesuré les conséquences de données médicales qui risquent d'être divulguées. Cela revient au sujet de la qualité de l'avis.

Le salarié ne doit pas se retrouver seul, face à une entreprise qui l'inciterait à la téléconsultation pour réduire le temps et le déplacement, ou face au service de santé, qui par manque de moyens et de personnel, laisserait le choix entre la téléconsultation et une consultation mainte fois reportée ou purement annulée.

Pour garantir à chaque salarié à qui l'on propose une consultation à distance un niveau d'information et des conditions satisfaisantes, les partenaires sociaux en proximité doivent traiter de ce sujet. Les CSE et CSSCT peuvent décider de la façon dont chaque salarié sera informé au sein de l'entreprise, de ses droits et des points de vigilance à avoir. Dans les services de santé (SPSTI), les conseils d'administration et les commissions de contrôle doivent débattre de ces sujets et fixer les règles essentielles : quelles sont les visites à ne pas faire en téléconsultation ? Comment organiser la circulation de l'information avant et après la téléconsultation ?... Les médecins et les équipes pluridisciplinaires continueront de décider au cas par cas de ce qui doit être fait, dans l'intérêt du salarié et de l'entreprise. Ce document de synthèse « Regards croisés sur la consultation à distance » pourra leur permettre d'étayer leurs réflexions.

Il ressort de l'étude que la téléconsultation doit être maniée avec beaucoup de vigilance. Il y a des limites avec cet outil.

Pour la CFE-CGC : c'est un sujet sensible qui pourrait à lui seul être une action du PRST 4, notamment dans le cas de situations d'urgence.

Annexe

Les questionnaires

Questionnaire employeurs 31 à 34

Questionnaire salariés 35 à 39

Questionnaire médecins du travail et infirmiers de santé au travail 40 à 48

Questionnaire employeurs 1/4

Questionnaire CONSULTATION A DISTANCE

Quels ont été les motifs des consultations à distance qui ont été réalisées ? (Classez dans l'ordre avec 1 étant le motif le plus fréquent) **:**

- Visite à votre demande
- Visite de reprise
- Visite d'embauche
- Autre

Glissez-déposez vos réponses ici, et ordonnez-les

Si 'Autre' précisez :

Les consultations à distances se sont déroulées (Classez dans l'ordre avec 1 étant le lieu le plus fréquent) **:**

- Dans un local de l'entreprise réservé à la consultation
- Sur le poste de travail du salarié
- En dehors du lieu de travail

Glissez-déposez vos réponses ici, et ordonnez-les

Avez-vous mis un matériel de communication à disposition pour les consultations à distance ?

○ Oui ○ Non, les salariés ont utilisé leur propre matériel

Oui, j'ai mis du matériel à disposition (plusieurs réponses possibles) **:**

☐ Un téléphone ☐ Une tablette ☐ Un ordinateur avec webcam

Non , pour quelle raison ?

Tapez votre texte ici

Questionnaire employeurs 2/4

Questionnaire CONSULTATION A DISTANCE

Avez vous rencontré des difficultés de mise en œuvre ? (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Refus du salarié
- ☐ Problèmes techniques
- ☐ Locaux inadaptés
- ☐ Autre

Si 'Autre' précisez :

Souhaiteriez-vous que ce mode de consultation soit mobilisable à l'avenir ?

- ○ Oui
- ○ Non

Si 'Non' précisez :

Si oui, pour quel type de visite ? (classer par ordre de préférence 1 étant votre préféré)

- La visite d'information et de prévention ⊕
- Le suivi individuel renforcé (examen médical d'aptitude) ⊕
- La visite de reprise du travail lorsqu'elle est obligatoire (après les 30 jours) ⊕
- Les visites effectuées à la demande de l'employeur, du travailleur ou du médecin du travail ⊕
- Autre ⊕

Glissez-déposez vos réponses ici, et ordonnez-les

Si 'Autre' précisez :

Questionnaire employeurs 3/4

Questionnaire CONSULTATION A DISTANCE

Si oui, dans quelle(s) situation(s) ? (classer par ordre de préférence)

- Obtenir un rendez-vous rapidement
- Aborder des questions liées au poste de travail
- Aborder des questions en lien avec la santé
- Limiter les déplacements des salariés
- Limiter les temps d'attente des salariés
- Echanger sur des problèmes relationnels au travail
- Aborder des problèmes d'accès aux droits des salariés (indemnités journalières, invalidité, handicap, reprise du travail…)
- Répondre à des questions sur Covid19
- Autre

Glissez-déposez vos réponses ici, et ordonnez-les

Si 'Autre' précisez :

Questionnaire employeurs 4/4

Questionnaire CONSULTATION A DISTANCE

Quelle est votre satisfaction globale concernant le mode de consultation à distance ? (note de 1 à 10 - 10 étant la plus forte satisfaction)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Quel est le nombre de salariés de votre entreprise (personnes physiques) **?**

Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?

- ○ Agriculture, sylviculture et pêche
- ○ Industrie manufacturière, extractive et autres
- ○ Construction
- ○ Commerce de gros et de détail
- ○ Transports et entreposage
- ○ Hébergement et restauration
- ○ Information et communication
- ○ Activité financière et d'assurance
- ○ Activité immobilière
- ○ Activité spécialisée, scientifique et technique et…
- ○ Administration publique
- ○ Santé humaine et action sociale
- ○ Autre activité de service (dont le nettoyage)

Vous pouvez cliquez sur enregistrer pour terminer

Merci beaucoup pour votre participation !

Questionnaire salariés 1/5

Questionnaire sur votre dernière CONSULTATION A DISTANCE

Vous a-t'on demandé votre accord pour la consultation à distance ?

○ Oui ○ Non

Comment avez vous échangé avec votre médecin du travail ?

○ Par téléphone (son uniquement)
○ Par Visio (son et image)

Est-ce que le médecin du travail qui a réalisé la téléconsultation est votre médecin du travail habituel ?

○ Oui ○ Non ○ Je ne sais pas

Quel a été le motif de la consultation à distance (plusieurs réponses possibles)?

☐ Visite de préreprise
☐ Visite de reprise
☐ Visite d'embauche
☐ Visite à ma demande
☐ Visite à la demande de mon employeur
☐ Procédure d'inaptitude en cours
☐ Aménagement de poste en cours
☐ Question(s) Covid 19
☐ J'ignore le motif
☐ Autre

Si 'Autre' précisez :

La consultation à distance s'est déroulée :

○ Dans un local de l'entreprise réservé à la consultation
○ Dans votre bureau / poste de travail dans l'entreprise
○ À domicile
○ Autre

Si 'Autre' précisez :

Questionnaire salariés 2/5

Questionnaire sur votre dernière CONSULTATION A DISTANCE

Avec quel matériel ?

- ○ Téléphone personnel
- ○ Téléphone professionel
- ○ Ordinateur personnel
- ○ Ordinateur professionnel
- ○ Tablette personnelle
- ○ Tablette professionnelle

Cette réponse ne semble pas cohérente avec votre réponse à la première question (téléphone - son uniquement) êtes vous sur de ce choix ?

	Vécu de la consultation à distance				Remarques
	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	
La consultation à distance vous a permis d'évoquer tous les sujets que vous souhaitiez aborder avec le médecin					Tapez votre texte ici
La consultation vous a permis d'échanger librement					Tapez votre texte ici
Cette consultation s'est déroulée de manière confidentielle					Tapez votre texte ici

A l'issue de la consultation à distance, un examen médical nécessitant votre présence physique a-t-il été nécessaire ?

- ○ Oui
- ○ Non

Si on vous propose une nouvelle consultation à distance, y seriez-vous favorable ?

	plutôt oui	plutôt non
Par téléphone (son uniquement)		
Par Visio (son et image)		

Questionnaire salariés 3/5

Questionnaire sur votre dernière CONSULTATION A DISTANCE

Dans quelle(s) situation(s) ce type de consultation vous parait le plus adapté ? (classer du type de situation le plus adapté au moins adapté)

- Rentrer en contact rapidement avec le professionnel de santé
- Aborder des difficultés de santé
- Aborder des difficultés liées au poste de travail
- Limiter les déplacements
- Limiter les temps d'attente
- Régler des difficultés en l'absence de mon médecin du travail habituel
- Echanger sur des problèmes relationnels au travail
- Aborder des problèmes d'accès à mes droits (indemnités journalières, invalidité, handicap, reprise du travail…)
- Répondre à mes questions sur Covid19
- Autre

Glissez-déposez vos réponses ici, et ordonnez-les

Si 'Autre' précisez :

Questionnaire salariés 4/5

Questionnaire sur votre dernière CONSULTATION A DISTANCE

Lors de la consultation à distance, avez-vous rencontré des difficultés avec :

	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Le matériel (téléphone, ordinateur, tablette...)				
La connexion au réseau (Visio consultation)				
La confidentialité				
Non familiarisation avec l'informatique				
Autres				

Veuillez préciser la(les) autre(s) difficulté(s) :

Tapez votre texte ici

Quelle est votre satisfaction globale concernant la consultation à distance ? (note de 1 à 10 - 10 étant la plus forte satisfaction)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Questionnaire salariés 5/5

Questionnaire sur votre dernière CONSULTATION A DISTANCE

Quel est le nombre approximatif de salariés de votre entreprise ?

Quel est votre âge ?

Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?

- Agriculture, sylviculture et pêche
- Industrie manufacturière , extractive et autres
- Construction
- Commerce de gros et de détail
- Transports et entreposage
- Hébergement et restauration
- Information et communication
- Activité financière et d'assurance
- Activité immobilière
- Activité spécialisée, scientifique et technique et…
- Administration publique
- Santé humaine et action sociale
- Autre activité de service (dont le nettoyage)

Vous êtes :

- Ouvrier non qualifié
- Ouvrier qualifié ou hautement qualifié, technicien d'atelier
- Profession intermédiaire
- Employé administratif
- Employé de commerce et de service
- Cadre et profession intellectuelle supérieure

Vous pouvez cliquez sur enregistrer pour terminer

Merci beaucoup pour votre participation !

Questionnaire médecins du travail et infirmiers de santé au travail 1/9

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION
Liberté
Égalité
Fraternité

Questionnaire sur les consultations à distance médecins du travail et infirmiers de santé au travail

DIRECCTE GRAND EST
Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

Dans quel service de santé au travail exercez-vous ?

- ○ Service inter-entreprises
- ○ Service autonome
- ○ Service inter-entreprises professionnels BTP
- ○ Service inter-entreprises professionnels MSA
- ○ Fonction Publique d'Etat
- ○ Fonction Publique Hospitalière
- ○ Fonction Publique Territoriale

Dans quel département exercez-vous (site principal) ?

Etes-vous ?

- ○ Infirmier(e) en santé au travail
- ○ Médecin du travail
- ○ Collaborateur médecin
- ○ Médecin PAE
- ○ Interne

Avez-vous réalisé des consultations à distance depuis mi-mars 2020 ?

- ○ Oui
- ○ Non

Vous avez répondu non, veillez préciser pourquoi ?

Tapez votre texte ici

Questionnaire médecins du travail et infirmiers de santé au travail 2/9

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION
Liberté
Égalité
Fraternité

Questionnaire sur les consultations à distance médecins du travail et infirmiers de santé au travail

DIRECCTE GRAND EST
Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

Quel est le pourcentage de consultations à distance que vous avez réalisées entre mars et décembre 2020 ?

- ○ Moins de 20% des visites/examens
- ○ Entre 20 et 50%
- ○ Entre 50 à 70%
- ○ Plus de 70%

Quel a été le lieu principal des téléconsultations durant le premier confinement ?

- ○ Depuis votre lieu de travail habituel
- ○ Depuis votre domicile
- ○ Autre

Si 'Autre' précisez :

Ce lieu principal a t'il évolué au moment du déconfinement et après ? merci de préciser

Tapez votre texte ici

Par quel moyen avez-vous réalisé les consultations à distance ?

- ○ Son uniquement majoritairement
- ○ Son et image majoritairement

Si son et image, précisez l'interface utilisée (zoom, teams ...)

Ces moyens ont-ils évolués dans le temps ? merci de préciser

Tapez votre texte ici

Avec quel matériel principal ?
Plusieurs réponses possibles

- ☐ Téléphone professionnel
- ☐ Téléphone personnel
- ☐ Ordinateur professionnel
- ☐ Ordinateur personnel
- ☐ Tablette professionnelle
- ☐ Tablette personnelle
- ☐ Autre

Si 'Autre' précisez :

Questionnaire médecins du travail et infirmiers de santé au travail 3/9

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION
Liberté
Égalité
Fraternité

Questionnaire sur les consultations à distance médecins du travail et infirmiers de santé au travail

DIRECCTE GRAND EST
Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

Quels étaient les motifs de consultation à distance lors du 1er confinement ?
(plusieurs réponses possible / classement par ordre de priorité)

- Questions Covid
- Procédure d'inaptitude en cours
- Visite à la demande du salarié
- Visite à la demande du médecin du travail
- Visite à la demande de l'employeur
- Visite de reprise
- Aménagement de poste en cours
- Visite intermédiaire
- Visite de pré-reprise
- EMA d'embauche
- VIP Initiale
- VIP périodique
- EMA périodique

Glissez-déposez vos réponses ici, et ordonnez-les

Questionnaire médecins du travail et infirmiers de santé au travail 4/9

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION
Liberté
Égalité
Fraternité

Questionnaire sur les consultations à distance médecins du travail et infirmiers de santé au travail

DIRECCTE GRAND EST
Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

Quels étaient les motifs de consultation à distance depuis juin 2020 ?
(plusieurs réponses possible / classement par ordre de priorité)

- Questions Covid
- Procédure d'inaptitude en cours
- Visite à la demande du salarié
- Visite à la demande du médecin du travail
- Visite à la demande de l'employeur
- Visite de reprise
- Aménagement de poste en cours
- Visite intermédiaire
- Visite de pré-reprise
- EMA d'embauche
- VIP Initiale
- VIP périodique
- EMA périodique

Glissez-déposez vos réponses ici, et ordonnez-les

Questionnaire médecins du travail et infirmiers de santé au travail 5/9

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION
Liberté
Égalité
Fraternité

Questionnaire sur les consultations à distance médecins du travail et infirmiers de santé au travail

DIRECCTE GRAND EST
Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

A qui la consultation à distance a-t-elle été proposée majoritairement ?

- ○ Au salarié directement
- ○ À sa hiérarchie

Un rendez-vous précis a-t-il été fixé ?

- ○ oui toujours
- ○ oui souvent
- ○ Non

L'accord du salarié a-t-il été sollicité avant la réalisation de cette consultation à distance ?

- ○ oui systématiquement
- ○ oui occasionnellement
- ○ Non
- ○ Ne sais pas

Avez-vous vérifié préalablement que les conditions matérielles de la consultation à distance étaient satisfaisantes pour le salarié (lieu, confidentialité...) ?

- ○ oui systématiquement
- ○ oui occasionnellement
- ○ non

Merci de préciser pourquoi,

Tapez votre texte ici

Avez-vous rencontré des difficultés matérielles lors des consultations à distance ?
(plusieurs réponses possibles)

- ☐ Matériel (téléphone, ordinateur, tablette)
- ☐ Connexion au réseau
- ☐ Non familiarisation avec l'informatique
- ☐ Problème lié à l'interface utilisée (zoom, teams ...)
- ☐ Locaux inadaptés
- ☐ Autre

Si 'Autre' précisez :

Questionnaire médecins du travail et infirmiers de santé au travail 6/9

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION
Liberté
Égalité
Fraternité

Questionnaire sur les consultations à distance médecins du travail et infirmiers de santé au travail

DIRECCTE GRAND EST
Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

Avez-vous rencontré des difficultés dans votre exercice lors des consultations à distance au cours du 1er confinement ?
(plusieurs réponses possibles / classement par ordre de priorité)

- Refus des salariés
- Confidentialité
- Absence d'examen clinique
- Difficultés d'accès aux résultats d'examens complémentaires du salarié
- Absence d'accès au dossier médical
- Autre

Glissez-déposez vos réponses ici, et ordonnez-les

Si autres, lesquelles ?

Vous avez indiqué avoir rencontré des difficultés de refus des salariés, ils étaient :

○ Fréquent ○ Ponctuel

	Vous avez indiqué avoir rencontré des difficultés de confidentialité , elles étaient :		**Lesquelles**
	Oui	Non	
Liées à vos conditions de travail	○	○	Tapez votre texte ici
Liées aux conditions dans lesquelles était le salarié	○	○	Tapez votre texte ici

Questionnaire médecins du travail et infirmiers de santé au travail 7/9

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION
Liberté
Égalité
Fraternité

Questionnaire sur les consultations à distance médecins du travail et infirmiers de santé au travail

DIRECCTE GRAND EST
Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

Avez-vous rencontré des difficultés dans votre exercice lors des consultations à partir de juin 2020 ?
(plusieurs réponses possibles / classement par ordre de priorité)

- Refus des salariés
- Confidentialité
- Absence d'examen clinique
- Difficultés d'accès aux résultats d'examens complémentaires du salarié
- Absence d'accès au dossier médical
- Autre

Glissez-déposez vos réponses ici

Si autres, lesquelles ?

Vous avez indiqué avoir rencontré des difficultés de refus des salariés, ils étaient :

○ Fréquent ○ Ponctuel

	Vous avez indiqué avoir rencontré des difficultés de confidentialité , elles étaient : Oui	Non	Lesquelles
Liées à vos conditions de travail	○	○	Tapez votre texte ici
Liées aux conditions dans lesquelles était le salarié	○	○	Tapez votre texte ici

Questionnaire médecins du travail et infirmiers de santé au travail 8/9

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION
Liberté
Égalité
Fraternité

Questionnaire sur les consultations à distance médecins du travail et infirmiers de santé au travail

DIRECCTE GRAND EST
Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

Avez-vous dû reconvoquer des salariés en présentiel à la suite d'une consultation à distance ?

- ○ Jamais
- ○ Peu souvent
- ○ Plutôt fréquemment
- ○ Très fréquemment

Pour quels motifs ?
Plusieurs réponses possibles

- ☐ Nécessité d'un examen médical
- ☐ Etude des résultats d'examens complémentaires
- ☐ Echange plus complet avec le salarié
- ☐ Accès au dossier médical
- ☐ Autre

si Autre lesquels

Comment évaluez-vous la pratique des consultations à distance ?
(échelle de 1 à 10 avec 10 = excellent)

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 ○ 10

Souhaiteriez-vous que ce mode de consultation soit mobilisable à l'avenir ?

- ○ Oui de façon régulière
- ○ Oui ponctuellement
- ○ Non

Pour quelles raisons ?

Tapez votre texte ici

Questionnaire médecins du travail et infirmiers de santé au travail 9/9

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION
Liberté
Égalité
Fraternité

Questionnaire sur les consultations à distance médecins du travail et infirmiers de santé au travail

DIRECCTE GRAND EST
Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

Pour quel type de visite vous souhaiteriez que ce mode de consultation soit mobilisable à l'avenir ? (plusieurs réponses possibles / classement par ordre de priorité)

- VIP Initiale
- VIP périodique
- EMA embauche
- EMA périodique
- Visite Intermédiaire
- Visite de Reprise
- Visite à la demande (salarié, employeur ou du médecin du travail)
- Visite de pré-reprise

Glissez-déposez vos réponses ici, et ordonnez-les

Brièvement, quelles sont les évolutions techniques/organisationnelles/humaines dans votre service concernant la consultation à distance entre le premier confinement et maintenant ?

Tapez votre texte ici

Avez-vous diffusé les questionnaires salariés et employeurs sur la consultation à distance ?

○ Oui ○ Non

Si non pourquoi ?

Merci beaucoup pour votre participation ! Vous pouvez maintenant enregistrer en cliquant sur le bouton en bas à droite.

Liste des membres du CROCT Grand Est

Au niveau national, le **Conseil d'Orientation des Conditions de Travail (COCT)**, placé auprès du ministre chargé du travail, assure des missions en matière de santé et de sécurité au travail et d'amélioration des conditions de travail. Il participe notamment à l'élaboration des orientations stratégiques des politiques publiques nationales et contribue à la définition de la position française sur les questions stratégiques au niveau européen et international ; il est consulté sur les projets de textes législatifs et réglementaires et participe à la coordination des acteurs intervenant dans ces domaines.

Au niveau régional, un **Comité Régional d'Orientation des Conditions de Travail (CROCT)** est placé auprès du représentant de l'État dans la région. En son sein est constitué un **Conseil Régional de Prévention et de Santé au Travail (CRPST)** qui remplacera au 1er avril 2022 le Groupe Permanent Régional d'Orientation des Conditions de Travail (GPROCT) actuellement constitué.

Les membres du CROCT Grand Est sont :

- Représentants de l'État, DREETS Grand Est, des CARSAT Alsace Moselle et Nord Est, OPPBTP, ARACT
- Pour le MEDEF : M. Laurent ELLES ; M. Michel FREYERMUTH ; Mme Aneta KRETZ ; M. Julien REPIQUET ; M. Didier GERARD ; Mme Anita KAES ; Mme Linda SCHLEER ; M. Frédéric DURANO
- Pour la CPME : M. Pierre BOURGEAIS ; M. Jean-Claude SCHURCH
- Pour l'U2P : M. Joseph ZORGNIOTTI ; Mme Christine CADET
- Pour la FRSEA : M. Dominique SAUTRE
- Pour la CFDT : M. Jean-Luc RUE ; M. Dominique TOUSSAINT ; M. Rémi BARDEAU ; M. Sylvain METROPOLYT
- Pour la CGT : Mme Carine SCHOEN ZIMMMERMANN ; M. Pierre CYC ; M. Franck CAPRON ; Mme Maryline BOULANGER
- Pour FO : M. Eric BORZIC ; Mme Emeline DROXLER ; M. Claude VIX
- Pour la CFTC : M. François MULLER ; Mme Clarence THOMASSIN
- Pour la CFE-CGC : M. Henry THOLAS ; M. Christophe STEMPFFER
- Au titre des personnes qualifiées : Mme le Docteur Marie-Agnès DROUOT, Mme le Docteur Véronique CHAIGNEAU, Mme Annick GERARD, Mme le Professeur Maria GONZALEZ, M. Patrick FORTUNE (UDES), Mme Morane KEIM-BAGOT (Université de Strasbourg), M. Jean-Marie FRANCESCON (ergonome et analyste du travail en retraite), M. Sylvain RICHET, directeur de service de santé au travail, Mme Joanne GUILLON (UNIAT), M. Didier MARCYAN, (AGEFIPH)

Plan Santé au travail

COMITÉ RÉGIONAL D'ORIENTATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL DU GRAND EST

Regards croisés sur la consultation à distance en médecine du travail

Salariés, employeurs et professionnels de santé au travail

Décembre 2021

Édition : DREETS Grand Est - Février 2022

Graphisme : Arborescence