

Stratégie nationale d'amélioration de la qualité de vie au travail

*Prendre soin
de ceux qui soignent*

*Second volet consacré
aux professionnels exerçant en ambulatoire*

Mars 2017



Introduction

Pour répondre aux attentes exprimées par les professionnels et aux enjeux identifiés lors de concertations préalables, le 5 décembre dernier était annoncé le déploiement d'une **stratégie nationale d'amélioration de la qualité de vie au travail et d'en faire une priorité politique**.

L'ambition de cette stratégie est de s'adresser à tous les professionnels de santé et à tous les modes d'exercice. C'est pourquoi, après un premier volet axé sur la qualité de vie des professionnels exerçant en milieu hospitalier, un second volet a été élaboré qui vise plus particulièrement à améliorer la qualité de vie au travail des professionnels de santé exerçant en ambulatoire. **Ces professionnels ont un rôle et des responsabilités considérables dans le bon fonctionnement de notre système de santé et leur engagement quotidien en faveur de nos concitoyens joue un rôle essentiel dans le maintien du lien social**. Ce rôle et ces responsabilités sont appelés à s'accroître dans les prochaines années, ne serait-ce que pour répondre aux besoins de prise en charge des patients âgés et atteints de maladies chroniques. Leur permettre de travailler en sécurité et dans des conditions qui préviennent la souffrance au travail est donc un enjeu prioritaire.

Ce second volet s'inscrit dans la dynamique donnée depuis décembre pour les professionnels de santé exerçant en établissement en intégrant pleinement la dimension ambulatoire aux principaux dispositifs annoncés, notamment l'action de la mission nationale créée pour la qualité de vie des professionnels de santé, qui est effective depuis le 1er février 2017 ainsi que l'intégration d'un module « qualité de vie au travail » dans les maquettes de formation initiales médicales et paramédicales.

Pour aller plus loin, il s'agit maintenant de préciser la stratégie d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'adapter aux spécificités de l'exercice ambulatoire sur trois chantiers prioritaires :

- ▶ L'amélioration des conditions d'exercice ;
- ▶ La sécurité des professionnels de santé dans leur contexte d'exercice ambulatoire ;
- ▶ La prise en charge précoce et efficace de la souffrance au travail, qui touche autant les professionnels de santé exerçant en ambulatoire que leurs collègues exerçant en établissement de soins.

Nous ne partons pas d'une page blanche **car de nombreuses initiatives des pouvoirs publics et des professionnels ont déjà montré la voie**. On peut citer à cet égard les conventions « santé-sécurité-justice », l'Observatoire National des Violences en milieu de Santé (ONVS) géré par la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS), les observatoires de sécurité mis en place par les ordres professionnels, ainsi que les différentes associations agissant pour la prise en charge des professionnels de santé en souffrance.

L'objectif du second volet de cette stratégie nationale est donc de valoriser, de partager et de généraliser les bonnes pratiques en coopération avec les organisations ordinales, professionnelles et syndicales. Et lorsque ceci est nécessaire de susciter de nouvelles initiatives, soutenues par une politique nationale forte, mettant en œuvre des moyens à la hauteur des enjeux.

Cette stratégie nationale est le fruit d'échanges avec l'ensemble des représentants des professionnels concernés et avec des experts de la qualité de vie au travail. Participative dans sa conception, elle le sera aussi dans son déploiement.

Sommaire

AXE I – AMÉLIORER LES CONDITIONS D’EXERCICE	5
Engagement 1 – Une volonté d’amélioration des conditions d’exercice portée au niveau national	5
Action 1 - Intégrer la dimension ambulatoire à la mission nationale qualité de vie au travail	5
Action 2 - Améliorer la connaissance sur les conditions d’exercice en ambulatoire	5
Action 3 - Poursuivre le soutien au développement de l’exercice coordonné au niveau des territoires	6
Engagement 2 – Adapter les formations initiales et continues pour développer la qualité de vie au travail tout au long de la carrière	7
Action 4 - Compléter les formations initiales	7
Action 5 - Adapter les formations continues	7
Engagement 3 – Améliorer la prévention et le suivi médical des professionnels de santé exerçant en ambulatoire	8
Action 6 - Améliorer l’accès à la prévention	8
Action 7 - Renforcer le suivi médical	8
AXE II – ASSURER LA SÉCURITÉ DES SOIGNANTS EXERÇANT EN AMBULATOIRE	9
Engagement 4 - Faire du respect et de la sécurité des soignants l’affaire de tous	9
Action 8 - Appeler l’attention sur le respect dû aux professionnels de santé	9
Engagement 5 - Renforcer les accords « santé-sécurité-justice »	10
Action 9 - Instaurer une conférence départementale annuelle pour faire le bilan de l’application des accords « santé-sécurité-justice » et générer une dynamique collective dans tous les champs de la santé autour de solutions collectives.	10
Engagement 6 - Diffuser et généraliser les bonnes pratiques en matière de sécurité des soignants par l’information, la prévention et la formation	11
Action 10 - Informer les professionnels sur les moyens de prévenir les violences et de renforcer leur sécurité.	11
Action 11 - Publier un guide de prévention des violences en milieu de santé pour améliorer la sécurité des professionnels de santé par l’intermédiaire de conduites à tenir, de diffusion de mesures et de bonnes pratiques (ONVS)	11
Action 12 - Organiser le pilotage par la DGOS et les ordres professionnels des mesures visant à assurer la sécurité des professionnels de santé	11

AXE III – PRÉVENIR ET PRENDRE EN CHARGE LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL	12
Engagement 7 - Prévenir et détecter la souffrance au travail	12
Action 13 - Mieux informer les professionnels de santé sur la prévention des risques psychosociaux	12
Engagement 8 - Renforcer les dispositifs d'accompagnement des professionnels en difficulté	13
Action 14 - Favoriser la mise en œuvre d'un dispositif d'écoute téléphonique accessible par un numéro national facile à identifier et à contacter.	13
Engagement 9 - Former à la spécificité de soigner un professionnel de santé	14
Action 15 : Développer les formations universitaires sur le thème « Soigner les soignants »	14

AXE I – AMÉLIORER LES CONDITIONS D'EXERCICE

Engagement 1 – Une volonté d'amélioration des conditions d'exercice portée au niveau national

Action 1 - Intégrer la dimension ambulatoire à la mission nationale qualité de vie au travail

Le premier volet de la stratégie nationale d'amélioration de la qualité de vie au travail à destination des professionnels exerçant en établissement de santé ou médico-sociaux a permis la mise en place d'une mission nationale pour assurer le déploiement de la stratégie nationale et impulser une dynamique. Elle se coordonne avec l'observatoire national et la médiation instaurée par le volet établissement pour assurer la cohérence du dispositif. Avec l'appui des professionnels, elle a pour objectif de recenser, valoriser et diffuser les bonnes pratiques relatives à la qualité de vie au travail, à la sécurité et à la prévention des risques psycho-sociaux des professionnels de santé. Cette mission intègre dès à présent les spécificités de l'exercice ambulatoire pour devenir la **mission nationale chargée de la qualité de vie au travail des professionnels de santé, destinée à tous les professionnels de santé quel que soit leur mode d'exercice.**

Action 2 - Améliorer la connaissance sur les conditions d'exercice en ambulatoire

Pour inscrire cette stratégie dans le long terme, garantir son dynamisme et son caractère innovant, **l'observatoire national de la qualité de vie au travail et des risques psychosociaux des professionnels de santé**, porté conjointement par l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) et la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS), s'intéressera **à la spécificité des conditions d'exercice en ambulatoire** en lien notamment avec les différents ordres des professionnels de santé, les experts et chercheurs du domaine. Il proposera des orientations stratégiques et participera au recueil des expérimentations, de leurs évaluations, des bonnes pratiques en renforçant une approche collective, partagée et pluri-professionnelle.

Action 3 - Poursuivre le soutien au développement de l'exercice coordonné au niveau des territoires

L'exercice en équipe est encouragé par le Pacte Territoire Santé. Les regroupements professionnels sont en effet un élément déterminant pour rompre l'isolement et favoriser la qualité de vie au travail, que ce soient les équipes de soins primaires (comme les maisons de santé pluri-professionnelles et les centres de santé), les cabinets de groupe ou les communautés professionnelles territoriales de santé créées par la loi de modernisation de notre système de santé et qui permettent aux professionnels de se réunir au niveau d'un territoire de proximité pour faire aboutir leurs projets. Les plateformes territoriales d'appui proposent également de l'aide pour les situations les plus complexes à travers un guichet unique.

Dans ce même contexte, trois autres mesures du Pacte Territoire Santé et de la loi de modernisation de notre système de santé doivent être particulièrement soulignées :

- ▶ Le développement des stages ambulatoires des étudiants qui valorise l'exercice et favorise l'installation des jeunes professionnels en soins ambulatoires,
- ▶ Le développement des nouveaux moyens d'échanges et de partage d'information afin de favoriser la communication des professionnels de santé ambulatoire entre eux et avec les établissements de soins, tels que la messagerie sécurisée de santé (MSS), la télémédecine ou les outils de coordination développés dans le cadre des territoires santé numérique.
- ▶ Le développement des dispositifs de médiation sanitaire et d'interprétariat linguistique qui facilitent l'accès à la prévention et aux soins des personnes qui en sont éloignées et qui peuvent contribuer à la sécurité d'exercice des professionnels.

Engagement 2 – Adapter les formations initiales et continues pour développer la qualité de vie au travail tout au long de la carrière

Action 4 - Compléter les formations initiales

Une attention particulière doit être portée aux étudiants. **Les maquettes de formation initiales médicales, paramédicales vont intégrer un module « qualité de vie au travail »** afin de favoriser l'appropriation par chacun du concept de qualité de vie au travail, de l'ensemble de ses facettes et de ses enjeux. L'objectif est de contribuer ainsi au développement de bonnes pratiques et de favoriser le bien-être au travail au cours des études, en les formant à la gestion du stress, aux risques spécifiques de leur profession, y compris ceux relatifs à la sécurité, et sur les mesures qui leur sont offertes pour les prévenir.

Action 5 - Adapter les formations continues

Les objectifs prioritaires du **Développement Professionnel Continu (DPC)** intégreront des formations sur la qualité de vie au travail : prendre soin de soi et de ses collègues. Ces formations porteront sur les mesures de sécurité à appliquer à sa pratique professionnelle, la gestion des situations de tension, la résolution non violente des conflits, ainsi que sur la prévention, la détection et la prise en charge de l'épuisement professionnel. Elles mobiliseront pour cela les experts ordinaires et associatifs, en lien avec les organismes de formation.

Engagement 3 – Améliorer la prévention et le suivi médical des professionnels de santé exerçant en ambulatoire

Action 6 - Améliorer l'accès à la prévention

Les professionnels de santé ambulatoires doivent bénéficier de mesures de prévention adaptées, selon les recommandations de l'institut national de recherche et de sécurité (INRS). Ainsi, un professionnel ambulatoire qui se trouve confronté à un accident d'exposition au sang (AES) devra bénéficier d'une prise en charge permettant la mise en œuvre des mesures de prévention devant intervenir dans les heures qui suivent.

Action 7 - Renforcer le suivi médical

Dans la continuité de la campagne « Dis doc, t'as ton doc ? » menée par la commission SMART du collège français des anesthésistes réanimateurs, une campagne de sensibilisation sera menée vers les étudiants et les professionnels de santé pour les inciter à prendre un médecin traitant et écarter les tentations d'auto-diagnostic et d'auto-médication.

Concernant la prévention, un accès facilité aux centres d'examens de santé de l'assurance maladie de Bretagne et du Vaucluse a déjà été mis en place. Il offre un numéro unique, des plages horaires de rendez-vous adaptées, un examen de santé complet et gratuit, en toute confidentialité, pour les médecins du territoire. L'Assurance Maladie étudiera les modalités pour que cette initiative puisse être étendue à d'autres territoires et aux autres catégories de professionnels de santé, en incluant le dépistage des signes de surmenage professionnel.

AXE II – ASSURER LA SÉCURITÉ DES SOIGNANTS EXERÇANT EN AMBULATOIRE

Engagement 4 - Faire du respect et de la sécurité des soignants l'affaire de tous

Action 8 - Appeler l'attention sur le respect dû aux professionnels de santé

Une campagne de communication rappellera au public que les professionnels de santé nous accompagnent tout le long de la vie et qu'il nous revient de prendre soin d'eux comme eux le font de nous. Elle sensibilisera la population au respect des règles de politesse, de non-violence verbale et physique, de respect des engagements comme de prévenir suffisamment en avance quand on ne peut pas honorer un ou plusieurs rendez-vous pour les actes en série, afin qu'un autre patient puisse être soigné. Elle rappellera également que les violences aux professionnels de santé, et même à leur famille, y compris sous forme d'insultes et de menaces, constituent un délit pénal et un motif d'aggravation des peines selon l'article 433-3 du code pénal.

Engagement 5 - Renforcer les accords « santé-sécurité-justice »

Les accords santé-sécurité-justice de 2011, étendus aux ordres professionnels, engagent les ministères de la santé, de l'intérieur et de la justice et concernent tous les soignants de ville. Ils prévoient des conseils de sécurité délivrés gratuitement par les forces de l'ordre. Ainsi, des policiers/gendarmes, formés et diplômés peuvent, à la demande de l'Ordre se rendre dans un cabinet afin d'apporter leur expertise en matière de sécurité.

Ces accords, conçus pour être revus chaque année, répondent à de nombreuses problématiques signalées en matière de sécurité des professionnels de santé. Ils prévoient par exemple :

- ▶ La désignation d'un référent santé au sein des commissariats et des gendarmeries,
- ▶ La mise en place de procédures d'alarme et de vidéo-protection, ces dernières en lien avec les collectivités locales,
- ▶ La facilitation du dépôt de plainte en cas d'actes de malveillance ou d'agression subis dans le cadre de l'exercice professionnel,
- ▶ L'amélioration de l'information sur les suites données à la plainte.

Action 9 - Instaurer une conférence départementale annuelle pour faire le bilan de l'application des accords « santé-sécurité-justice » et générer une dynamique collective dans tous les champs de la santé autour de solutions collectives.

Cette **conférence annuelle** sous la coprésidence du préfet et de l'ARS conviera le procureur, les représentants de la police et de la gendarmerie nationales, les représentants des maires, les hôpitaux, les ordres, les Unions Régionales des Professionnels de Santé (URPS).

Les objectifs de cette conférence sont de partager les constats et les diagnostics, d'élaborer des solutions collectives adaptées et de réunir les moyens financiers et humains pour aider les professionnels à mettre en œuvre ces solutions dans les zones considérées comme les plus à risque.

Un comité de suivi issu des signataires sera chargé de veiller à la mise en œuvre effective des mesures décidées par la conférence et d'aider à la mise en place des solutions techniques proposées aux professionnels.

Engagement 6 - Diffuser et généraliser les bonnes pratiques en matière de sécurité des soignants par l'information, la prévention et la formation

Action 10 - Informer les professionnels sur les moyens de prévenir les violences et de renforcer leur sécurité.

Sur la base des fiches réflexes élaborées par le ministère de l'intérieur pour améliorer la sécurité des professionnels de santé, une campagne de communication sera portée conjointement par le Ministère des affaires sociales et de la santé en lien avec le comité de liaison inter-ordres de santé et les Unions Régionales des Professionnels de Santé (URPS). Elle aura pour objectifs :

- ▶ de rappeler les mesures prévues par les conventions santé-sécurité-justice et leurs modalités de mise en application
- ▶ d'inciter les professionnels à déclarer systématiquement les violences et les incivilités qui leurs sont faites, soit auprès de l'ONVS soit auprès des observatoires ordinaires, pour permettre le pilotage des actions préventives au niveau national et régional

Action 11 - Publier un guide de prévention des violences en milieu de santé pour améliorer la sécurité des professionnels de santé par l'intermédiaire de conduites à tenir, de diffusion de mesures et de bonnes pratiques (ONVS)

Ce guide aura pour finalité de délivrer à tous les professionnels qui travaillent en milieu de santé des conseils pratiques pour prévenir et faire face aux violences et incivilités, en mettant en exergue certaines bonnes pratiques. Évolutif, il sera mis à jour régulièrement.

Action 12 - Organiser le pilotage par la DGOS et les ordres professionnels des mesures visant à assurer la sécurité des professionnels de santé

Une commission de coordination entre la DGOS et les ordres se réunira régulièrement afin :

- ▶ d'harmoniser les modalités de déclaration des violences entre les différents observatoires
- ▶ de réunir et analyser les déclarations afin d'adapter les mesures de protection
- ▶ de favoriser le déploiement généralisé des expériences locales réussies en matière de sécurité

Ce travail conjoint doit permettre la comptabilisation la plus exhaustive possible des déclarations afin d'obtenir un panorama englobant les champs du sanitaire, du social et du médico-social.

AXE III – PRÉVENIR ET PRENDRE EN CHARGE LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL

Engagement 7 - Prévenir et détecter la souffrance au travail

Action 13 - Mieux informer les professionnels de santé sur la prévention des risques psychosociaux

La prévention de ces risques nécessite une communication forte et répétée en direction des soignants relayée par plusieurs vecteurs d'information en direction des professionnels (ordres, Assurance Maladie, URPS...). Elle sera également relayée par les portails d'accompagnement des professionnels de santé (PAPS).

L'information portera sur les aides disponibles, sur l'auto-détection de l'épuisement professionnel et sur l'approche d'un collègue repéré comme étant en difficultés professionnelles. L'objectif est de faire tomber les tabous et d'inciter à une demande d'aide plus précoce.

Engagement 8 - Renforcer les dispositifs d'accompagnement des professionnels en difficulté

Action 14 - Favoriser la mise en œuvre d'un dispositif d'écoute téléphonique accessible par un numéro national facile à identifier et à contacter.

Tout professionnel de santé confronté à la souffrance au travail doit avoir accès à cette écoute avec la même qualité et avec la même éthique, quelle que soit sa profession et son mode d'exercice, y compris s'il est étudiant.

Ce service doit être accessible 24h/24h et 7 jours/7 en cas de souffrance psychologique, de façon gratuite et avec la garantie d'une confidentialité absolue. Il doit leur permettre d'être écoutés par des professionnels formés et d'être orientés vers des soins adaptés, en proximité ou en établissement dédié, chaque fois que nécessaire, jusqu'à un accompagnement vers la réinsertion en activité.

Les associations d'entraide aux professionnels existantes devront converger et se coordonner autour de cet objectif, en veillant à répondre aux exigences d'ouverture à tous les professionnels de santé, de neutralité et à l'absence de lien d'intérêts pouvant remettre en cause leur indépendance. Le dispositif retenu devra obtenir le soutien des institutions professionnelles.

Engagement 9 - Former à la spécificité de soigner un professionnel de santé

Action 15 : Développer les formations universitaires sur le thème « Soigner les soignants »

Afin de former aux particularités de la prise en charge d'un soignant, un diplôme universitaire a été mis en place par Paris-Diderot et Toulouse sur les soins aux soignants, dont le Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM) a accordé la possibilité de faire valoir le titre. Cette formation vise à renforcer les compétences autour de quatre thématiques : devenir médecin et rester une personne ; assumer et gérer l'erreur médicale ; prévenir et accompagner les pathologies des soignants ; connaître et utiliser au mieux les ressources médicales, sociales et organisationnelles disponibles. La possibilité d'étendre cette formation à d'autres villes universitaires sera étudiée avec la conférence des doyens et le comité de liaison des institutions ordinaires en santé.