

Introduction

En 2012, la mise en place des **entretiens infirmiers** a modifié le suivi médico-professionnel des salariés. Dix ans après, deux infirmières en santé au travail d'AST67 se posent la question : qu'en est-il de ces entretiens ? Quelle est leur place dans l'équipe pluridisciplinaire ? Que résulte-t-il de ces échanges avec les salariés ? Que deviennent ces données ?



Objectifs

Rendre plus pertinents les entretiens infirmiers, extraire collectivement les informations des dossiers, les exploiter et les valoriser pour améliorer les conditions de travail, faire un retour aux salariés et à l'employeur.

Méthode (pour obtenir des données objectives, chiffrées et travaillées)

- **Entretiens selon une trame**, questionnaires systématiques (Echelle Visuelle Analogique sur le stress et questionnaire TMS de type Nordique).
- **Tableau de suivi des entreprises**, permettant la mise en place d'un plan d'action pour chaque entreprise :

MW	Entreprise	Activité	Problème	Thème	Date	Action/ acteur
VG	Aéroport	Comptoir d'accueil	Plaintes diverses des salariés vus en entretien infirmier : contraintes posturales, stress (bruit, interruptions),...	TMS/ RPS	15/05/16	IST : - Faire synthèse des CT, analyse des CT, analyse questionnaire Nordique et EVA stress - Etude de poste Travail sur écran + satandard

Un extrait du tableau

- **Réunions staff** régulières avec l'équipe pluridisciplinaire (médecin du travail, infirmière en santé au travail, assistantes, IPRP...)
- **Réalisation d'une synthèse des conditions de travail** à différents moments de la vie de l'entreprise qui peuvent être : réunions CSE, rencontres avec l'employeur, arrivée de nouveaux interlocuteurs (RH, responsables de site...), avant modification de postes de travail, réalisation de travaux...
- Intégration de certaines données dans la **fiche d'entreprise**, en particulier la partie **RPS et TMS**
- **Suivi des actions**, notamment en discutant avec les salariés lors des entretiens périodiques

→ Etude de poste hôtesse d'accueil au comptoir de l'aéroport

↳ DESCRIPTION DU POSTE

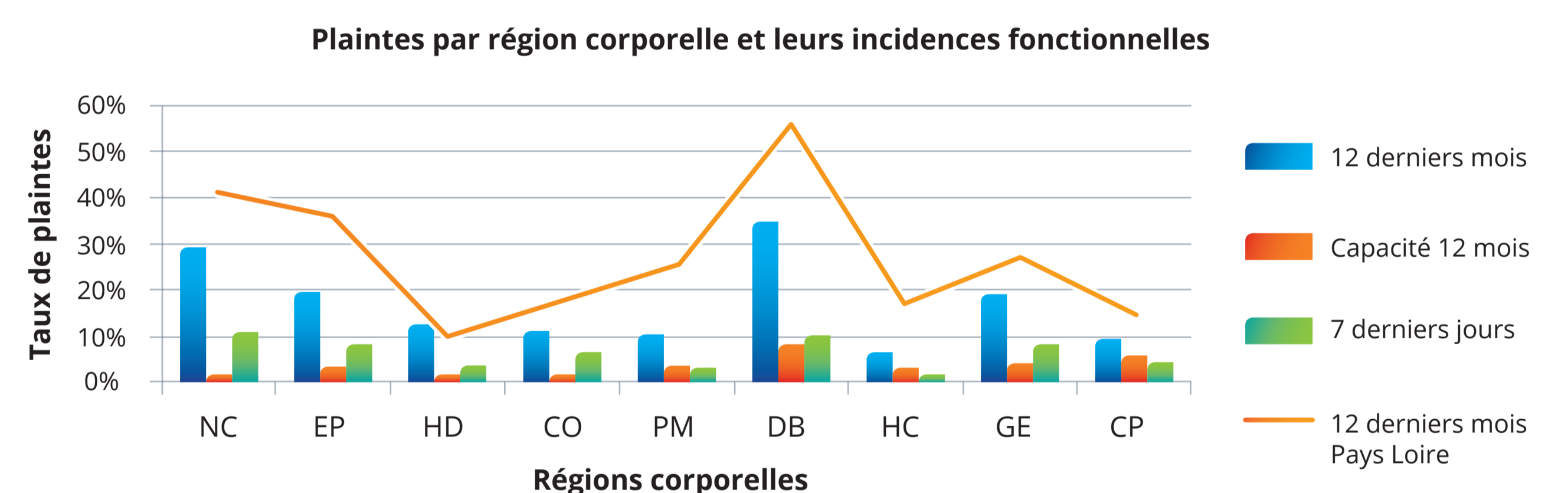
HÔTESSE D'ACCUEIL

- Accueil des passagers au comptoir : information sur les vols, les parkings, la gare, ...
- Standard téléphonique : renseignements et transferts des appels vers les autres services de l'aérogare.
- Gestion du salon d'honneur : ouverture du salon, mise en place, accueil des VIP (sessions parlementaires, accueil des personnalités) et récupération des bagages.
- Travail sur écran, pour les informations des vols et pour la consultation des mails et internet.
- Travail en horaires décalés et variables, programmés à partir de 5h au plus tôt et jusqu'à 0h15 au plus tard le WE ou à l'arrivée du dernier avion. Peuvent s'arranger entre elles pour changer les horaires.

↳ EVALUATION DES CONTRAINTES organisationnelles et environnementales + analyse des contraintes biomécaniques et psychologiques :

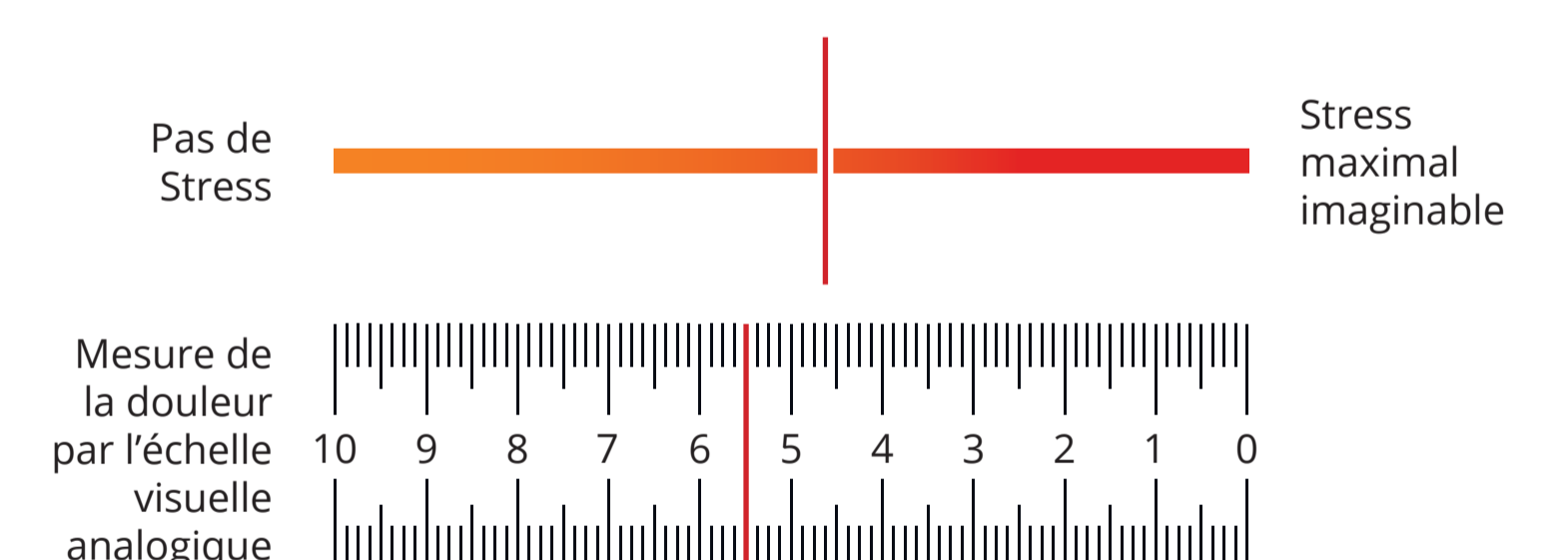
Problèmes constatés	Origines	Propositions
Intrusion dans la zone de travail : Vécu d'intrusion par les passagers : stress, soucis d'hygiène.	Support du comptoir peu profond, peu de distance entre passagers et hôtesse d'accueil. Passagers se penchent sur le comptoir se servant du matériel sur le plan de travail.	Elargir le support du comptoir et créer un espace entre les deux postes de travail.
Interruptions fréquentes dans les tâches, plusieurs passagers en même temps au comptoir et appels fréquents (standard de l'aéroport) → stress.	Pas de zone d'accueil précise au comptoir, ni de zone de confidentialité. Plusieurs passagers peuvent s'adresser en même temps à l'hôtesse.	Mettre en place un enrouleur "tensaguide", indiquer une zone de discrétion. Gérer le flux d'appels en amont avec menu numéroté pour un transfert automatique vers les services.
Téléphone et posture : Mauvaises postures provoquant des tensions musculaires des membres supérieurs, notamment la nuque et les épaules.	Téléphone avec fil qui empêche d'être libre dans les mouvements (recherche d'info dans classeurs, accueil des passagers). La posture observée : le téléphone coincé entre l'oreille et l'épaule.	Proposer un casque pour ceux qui le souhaitent.
Sièges non adaptés : Contraintes dorso-lombaires et épaules, coudes pas au même niveau que le plan de travail et flexion trop importante des hanches.	Siège trop bas par rapport au plan de travail et réglage limité en hauteur.	Changer les sièges : réglables en hauteur et profondeur avec dossier dynamique et soutien lombaire.
Sièges non adaptés : Contraintes dorso-lombaires et épaules, coudes pas au même niveau que le plan de travail et flexion trop importante des hanches.	Siège trop bas par rapport au plan de travail et réglage limité en hauteur.	Changer les sièges : réglables en hauteur et profondeur avec dossier dynamique et soutien lombaire.
Deux écrans : Rotation de la nuque de plus de 10°	Utilisation de 2 écrans non disposés côte à côte.	Disposer les écrans l'un à côté de l'autre.
Couleur fond d'écran/ lumière : Fatigue visuelle, contraintes des cervicales.	Informations sur les vols en caractères blancs sur un fond noir. Occultation de la lumière naturelle : accueil placé au milieu de l'aérogare et loin des fenêtres. Eclairage mesuré aux postes de travail entre 100 et 140 lux.	Privilégier caractères foncés sur un fond clair, rajouter deux lampes de bureau. Recommandé pour ce type d'activité : au moins 400 à 500 lux.
Port de bagages (salon d'honneur) Nombreux déplacements, port de bagages.	Mise en place et ouverture du salon VIP, bagages à porter parfois lourds.	Proposer des aides à la manutention, type chariots...
Bruit Endroit du travail vécu comme bruyant	Comptoir « ouvert » du côté de la salle d'attente (souvent présence d'enfants), passagers sollicitent les hôtesse d'accueil par ce côté au lieu de se mettre au comptoir.	Mettre en place cloisons insonorisées et amovibles coulissantes, diriger les passagers par pancarte.
Flux d'air Présence d'un flux d'air frais pouvant être à l'origine de douleurs cervicales.	Ventilation en face du comptoir au plafond, flux d'air vers le comptoir, présence de courants d'air.	Modifier le sens de l'air ventilé vers le haut.
Pics d'activité : Solicitation importante, moments de stress lors des pics d'affluence à l'aéroport.	Beaucoup de sollicitations et communication dans différentes langues, information sur les vols, les parkings, la gare... lors des pics d'activité (le matin jusqu'à 8:00, autour de midi et après 18:00).	S'assurer que les personnes travaillent à deux à ce moment-là.

↳ RÉSULTATS QUESTIONNAIRE NORDIQUE DU 01/01/2012 AU 31/12/2018



↳ NIVEAU DE STRESS

Pour estimer l'état de stress perçu au travail, une Echelle Visuelle Analogique (EVA) est présentée aux salariés lors des entretiens. Le niveau le plus faible qui est à 0 indique "pas de stress" et le niveau le plus élevé à 10 "stress insupportable".



En 2015 (ancien comptoir), on retrouve un niveau de stress de 3,5 en moyenne sur 5 salariés interrogés. En 2018 (comptoir en travaux) on retrouve 4,3 en moyenne sur 5 hôtesses interrogées. On n'a pas encore mesuré le niveau de stress à l'heure actuelle. Les prochaines visites périodiques auront lieu en 2021. La satisfaction a été exprimée lors des visites au poste de travail après travaux.



Comptoir avant les travaux, réutilisé pour une autre activité

Comptoir actuel 2020

Résultats

- Changement du comptoir en prenant compte les axes d'amélioration proposés par l'infirmière, élaborés en équipe pluridisciplinaire.
- D'autres salariés ont pu bénéficier de l'amélioration des conditions de travail, en intégrant le nouvel espace de travail du comptoir.
- Synthèse entretiens après travaux : satisfaction globale des salariés.

Conclusion

L'entretien infirmier ne s'arrête pas à un simple échange avec le salarié, à la prise d'un prochain rdv périodique ou à une réorientation vers le médecin du travail, mais est utilisé comme un élément moteur de l'amélioration des conditions de travail en équipe pluridisciplinaire.

Références bibliographiques



- ▶ AIST 83, AIST 84, Ametra 06, GEST 05, Présance et Santé au Travail Provence, "Prévention des Risques Psychosociaux (RPS) et des Troubles Musculo Squelettiques (TMS), repères ergonomiques de conception de postes d'accueil", déc. 2015
- ▶ A. Honigman, B. Langlois, J. Regent et T. Erzepa (L-DRH-3B-ergonomie), "Comprendre et agir, l'accueil des usagers : points de repères pour la conception", jan. 2016
- ▶ G. Valléry et S. Leduc, "Contribution ergonomique à l'analyse des relations de service exemple de professionnalisation d'une fonction d'accueil en bureau de poste", Le travail humain, vol. 68, no 2, p. 153-189, 2005
- ▶ X. Dumont et P. Regagnon-Essig, "Entretien infirmier et vigilance : intérêt en santé au travail", Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement, vol. 77, no 3, p. 567, juin 2016, doi: 10.1016/j.admp.2016.03.497
- ▶ A. Grossetête et al., "La coopération médecin et infirmier en santé au travail et le DPC", Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement, vol. 77, no 3, p. 471, juin 2016, doi: 10.1016/j.admp.2016.03.265
- ▶ DGT_Marc.T et DGT_Marc.T, "Risques psychosociaux", Ministère du Travail, juill. 01, 2020. <https://travail-emploi.gouv.fr/sante-au-travail/prevention-des-risques-pour-la-sante-au-travail/article/risques-psychosociaux> (consulté le juill. 01, 2020)