

Etude des contraintes  
psycho-organisationnelles des médecins  
du SAMU – SMUR d'un CHU



Dr Laurence KLING – Médecin du travail  
Mme Charlotte BECK – Psychologue du travail

Service de médecine du travail du personnel hospitalier  
des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg

Journées Franco – Suisse de médecine du travail – 12 juin 2015

# Contexte de l'étude



- Fin 2013 : Consultation en médecine du travail : signes d'épuisement professionnel chez des médecins
- Rencontre avec le chef de service :
  - Problèmes d'effectifs
  - Problèmes d'absentéisme pour maladie de médecins
  - Problème du temps de travail avec dépassement des 48h hebdomadaires (jusqu'à 80h)
  - Instabilité des plannings
  - Problème de recrutement de médecins
  - Charge psychique du poste de régulation
  - Problèmes matériels : véhicules, informatique,...
- Mise en place d'une étude RPS : information du chef de pôle, des directeurs du pôle et des personnels médicaux

Communication initiale ++++

# Méthodologie de l'étude



## Consultation conjointe du médecin du travail et de la psychologue du travail

- Entretien individuel
  - ❖ Utilisation d'une grille d'entretien semi-directive
  - ❖ Utilisation d'un questionnaire médical interne au service MTPH
  
- Examen clinique



<b>Familles de facteurs de RPS</b>	<b>Dimensions des familles de facteurs RPS</b>
<b>(classification INRS - ED6140-2013</b>	
<b>Intensité et complexité du travail</b>	Contraintes de rythme de travail
	Niveau de précision des objectifs de travail
	adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités
	Compatibilités des instructions de travail entre elles
	Gestion de la polyvalence
	Interruption dans le travail
	Attention et vigilance dans le travail
<b>Horaires de travail difficiles</b>	Durée hebdomadaire de travail
	Travail en horaires atypiques
	Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail
	Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement
	Conciliation entre vie professionnelle et personnelle
<b>Exigences émotionnelles</b>	Tensions avec le public
	Confrontation à la souffrance d'autrui
	Maitrise des émotions
<b>Faible autonomie au travail</b>	Autonomie dans la tâche
	Autonomie temporelle
	Utilisation et développement des compétences
<b>Rapports sociaux au travail dégradés</b>	Soutien de la part des collègues
	Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques
	Violence interne au travail
	Reconnaissance dans le travail
<b>Conflits de valeurs</b>	Qualité empêchée
	Travail inutile
<b>Insécurité de l'emploi et du travail</b>	Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière...)

**QUESTIONNAIRE DE SANTE AU TRAVAIL**

**Madame**

Née le

Matricule :

Fonction :

Service :

Date :

Code IDE :

Code Dr :

**A REMPLIR PAR L'AGENT**

Quels sont vos horaires habituels de travail (cochez les cases correspondantes) :

Jour  nuit  2x8  3x8  2x12

jour >8h/poste  garde  astreintes  coupé

Combien de nuits faites-vous en moyenne par mois ? : .....

(hors gardes et astreintes)

Quel est votre temps de trajet moyen quotidien en minutes ? : .....

La plupart du temps, avez-vous la possibilité de prendre une pause durant votre

temps de travail ? :  oui  non

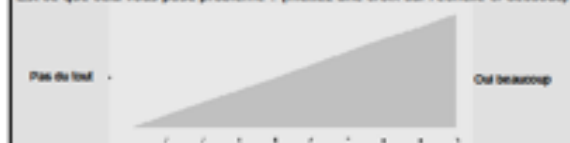
Si non pourquoi ? : .....

Devez-vous travailler dans d'autres UF du pôle ? :

Non Si oui :  plusieurs fois par mois  plusieurs fois par an

organisation habituelle du service

Est-ce que cela vous pose problème ? (mettez une croix sur l'échelle ci-dessous)



**Évaluation de la pénibilité de votre travail**

Comment évaluez-vous l'intensité des efforts physiques de votre travail au cours d'une journée typique de travail (cochez la case)

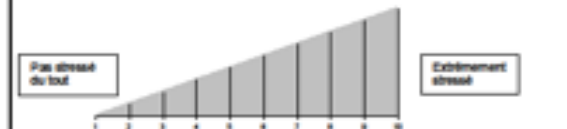
Très très facile    assez facile    difficile    très très difficile

6  7  8  9  10  11  12  13  14  15  16  17  18  19  20

Très facile    un peu difficile    très difficile

Quelles en sont selon vous les principales raisons (maximum 3) ?

Comment évaluez-vous votre niveau de stress au travail au cours d'une journée typique de travail (mettez une croix sur l'échelle ci-dessous)



Quelles en sont selon vous les principales raisons (maximum 3) ?

.....  
 .....  
 .....

Pour effectuer correctement votre travail, avez-vous en général des moyens matériels adaptés et suffisants ?  oui  non

**commentaires**

.....  
 .....  
 .....

.....  
 .....

.....  
 .....

.....  
 .....

Avez-vous eu un Accident du Travail depuis la dernière visite ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Lequel : .....	
Au cours des 12 derniers mois, avez-vous souffert de douleurs au niveau : (cochez les cases correspondantes) : <input type="checkbox"/> du cou <input type="checkbox"/> du dos <input type="checkbox"/> des coudes <input type="checkbox"/> des épaules <input type="checkbox"/> des mains poignets <input type="checkbox"/> des jambes	
Ces symptômes ont-ils nécessité des examens complémentaires et/ou des soins ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
Avez-vous une pathologie rhumatismale connue ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Laquelle : .....	
Avez-vous des allergies connues ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non A quoi êtes-vous allergique ? .....	
Présentez-vous les symptômes suivants de façon persistante ? : <input type="checkbox"/> Toux <input type="checkbox"/> gêne respiratoire <input type="checkbox"/> rhinite <input type="checkbox"/> conjonctivite <input type="checkbox"/> lésions cutanées	
Ces symptômes sont-ils rythmés par le travail tout au long de l'année ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
Avez-vous des pathologies cardiovasculaires et/ou des facteurs de risques ? : <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> HTA <input type="checkbox"/> infarctus <input type="checkbox"/> cholestérol <input type="checkbox"/> diabète <input type="checkbox"/> autres (précisez) :	
Avez-vous des traitements en cours pour ces pathologies cardiovasculaires ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Lesquels : .....	
Avez-vous des problèmes d'anxiété ou de dépression ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
Percevez-vous qu'il y a un lien avec le travail ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
Avez-vous un traitement et/ou un suivi pour ces problèmes ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Lequel : .....	
Avez-vous des troubles du sommeil actuellement ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non (F 51.9 selon questionnaire)	
Avez-vous un traitement pour ces troubles du sommeil ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Lequel : .....	
Consommez-vous de l'alcool ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> occasionnellement	
Consommez-vous des drogues ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
Fumez-vous ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Combien de cigarettes par jour ? ..... depuis quelle année ? .....	
Avez-vous déjà été traité et pris en charge pour un cancer ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Lequel : .....	
Avez-vous eu d'autres maladies ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Lesquelles : .....	
Avez-vous d'autres symptômes qui vous inquiètent ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Lesquels : .....	
<b>Biométrie :</b>	TA/P :
Taille : .....	

© Madsen 2014 - vol. 2713.9  
© Madsen 2014 - vol. 2713.9

# Etude de poste



Le travail est réparti en plage de travail posté jour / nuit

- Jour : débutant à 7h30 d'une durée de 9h30
- Nuit : débutant à 17h00 d'une durée de 14h30



Sur une même journée, le temps de travail est scindé en 2 parties : alternance des équipes entre les postes du CRRA et du SMUR à 13h00

# Centre de Réception et de Régulation des Appels (CRRA)

## Poste : médecin régulateur

Centre de réception des appels du 15 et 112  
pour le département 67  
900 appels décrochés /24h en semaine et  
1200 /24h le week-end

- réponse téléphonique
- évalue l'urgence
- conseille les appelants
- envoie si besoin des moyens en secours
- fait le lien avec les médecins libéraux
- organise le transport et l'admission  
de tous les patients dont il a connaissance







# Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR)



- Un équipage SMUR = Médecin + IADE/IDE + Conducteur ambulancier
- Périmètre d'action : vallée de Schirmeck à Brumath (tps de parcours max : 30 min)
- Le SMUR assure :
  - la médicalisation des secours extra-hospitaliers
  - les transferts inter-hospitaliers de patients lourds
- Poste hélicoptère: basé à Entzheim, médecin seul



# Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR)



# Résultats



- Participation : 92 % des praticiens hospitaliers – 17 médecins
- Temps total des entretiens : 18h



Familles de facteurs de RPS (classification INRS - ED6140-2013)	Dimensions des familles de facteurs RPS
Intensité et complexité du travail	Contraintes de rythme de travail Niveau de précision des objectifs de travail
<b>Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités</b>	
<b>CRRA</b>	Compatibilités des instructions de travail entre elles Gestion de la polyvalence
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Effectif médicale</b> difficulté entre objectif de continuité de la régulation et moyens humains -&gt; temps de travail, temps de récupération courts Horaires de travail difficiles</li> </ul>	Interruption dans le travail Attention et vigilance dans le travail Durée hebdomadaire de travail en horaires atypiques
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Envoi de moyens de secours SMUR</b> difficulté dans la décision d'envoi ou non d'un secours SMUR sachant que les moyens sont limités alors que la demande est imprévisible, engage la responsabilité du médecin -&gt; sentiment d'insécurité professionnelle Exigences émotionnelles</li> </ul>	Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement Conciliation entre vie professionnelle et personnelle Tensions avec le public
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>« Salle d'attente » informatique</b> changement de couleur de la ligne de l'appelant en fonction du temps d'attente. Les lignes s'accumulent sans possibilité pour le régulateur de connaître le niveau de gravité de chaque appel</li> </ul>	Confrontation à la souffrance d'autrui Maîtrise des émotions Autonomie dans la tâche Autonomie temporelle
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Placement de patients</b> Rapports sociaux au travail dégradés en structure hospitalière d'accueil: temps de 5 à 30 min pendant lequel les lignes d'appels continuent à s'accumuler</li> </ul>	Soutien de la part des collègues Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques Violence interne au travail
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Moyens matériels</b> problème de logiciel informatique, perte de ligne d'appelant Conflits de valeurs</li> </ul>	Reconnaissance dans le travail Qualité empêchée Travail inutile
Insécurité de l'emploi et du travail	Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière...) Conduite du changement dans l'entreprise

# Intensité et complexité du travail:

## Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités

### CRRA

### SMUR

- Effectif médicale**  
difficulté entre objectif de continuité de la régulation et moyens humains  
-> temps de travail, temps de récupération courts  
Horaires de travail difficiles

- Envoi de moyens de secours SMUR**  
difficulté dans la décision d'envoi ou non d'un secours SMUR sachant que les moyens sont limités alors que la demande est imprévisible, engage la responsabilité du médecin  
-> sentiment d'insécurité professionnelle  
Exigences émotionnelles

- « Salle d'attente » informatique**  
changement de couleur de la ligne de l'appelant en fonction du temps d'attente.  
Les lignes s'accumulent sans possibilité pour le régulateur de connaître le niveau de gravité de chaque appel

- Placement de patients**  
Rapports sociaux au travail dégradés en structure hospitalière d'accueil: temps de 5 à 30 min pendant lequel les lignes d'appels continuent à s'accumuler

- Moyens matériels**  
problème de logiciel informatique, perte de ligne d'appelant  
Conflits de valeurs

Insécurité de l'emploi et du travail

- Effectif médicale: difficulté entre objectif et moyens humains**  
-> temps de travail, temps de recuperation courts

- Moyens matériels: problèmes de pannes récurrents des véhicules**  
-> sentiment d'insécurité

- Sortie seul en hélicoptère (sans IADE/IDE): sentiment d'insécurité physique et professionnelle**

(classification INRS - ED6140-2013)

# Horaires de travail difficiles

## Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail/ prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leurs changements

### CRRA

#### ○ Relève

➤ pas toujours possible

Horaires de travail difficiles

Le médecin du SMUR peut être en intervention extérieure, avec un certain temps d'intervention et de retour à la base

Exigences émotionnelles

L'équipage SMUR peut être directement envoyé sur une autre intervention sans retour à la base

○ Rapports sociaux au travail dégradés  
Rappels fréquents sur le temps de repos (comblé le planning)

Conflits de valeurs

Insécurité de l'emploi et du travail

Contraintes de rythme de travail

Niveau de précision des objectifs de travail

Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités

Compatibilités des instructions de travail entre elles

Gestion de la polyvalence

Interruption dans le travail

Attention et vigilance dans le travail

Durée hebdomadaire de travail

Travail en horaires atypiques

Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail

Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement

Conciliation entre vie professionnelle et personnelle

Tensions avec le public

Confrontation à la souffrance d'autrui

Maîtrise des émotions

Autonomie dans la tâche

Autonomie temporelle

Utilisation et développement des compétences

Soutien de la part des collègues

Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques

Violence interne au travail

Reconnaissance dans le travail

Qualité empêchée

Travail inutile

Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière...)

Conduite du changement dans l'entreprise

### SMUR

#### ○ Fin de son poste:

➤ Peut être en intervention extérieure et être directement envoyé sur une autre intervention sans retour à la base

#### ○ Rappels fréquents sur le temps de repos (comblé le planning)



Familles de facteurs de RPS

Dimensions des familles de facteurs RPS

(classification INRS - ED6140-2013)

Intensité et complexité du travail

Contraintes de rythme de travail

Niveau de précision des objectifs de travail

Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités

Compatibilités des instructions de travail entre elles

Gestion de la polyvalence

Interruption dans le travail

Attention et vigilance dans le travail

Durée hebdomadaire de travail

Travail en horaires atypiques

Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail

Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement

Conciliation entre vie professionnelle et personnelle

Tensions avec le public

Confrontation à la souffrance d'autrui

Maîtrise des émotions

Autonomie dans la tâche

Autonomie temporelle

Utilisation et développement des compétences

**Soutien de la part des collègues**

**Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques**

Violence interne au travail

Reconnaissance dans le travail

Qualité empêchée

Travail inutile

Soutien de la part des collègues

Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques

Horaires de travail difficiles

Temps de travail

Exigences émotionnelles

Faible autonomie au travail

tolérance aux remplacements de collègues et aux changements

Rapports sociaux au travail dégradés

Dégradation du travail  
Conflits de valeurs

Sentiment de ne pas être entendu, ni soutenu, par la Direction de l'établissement concernant leur problématique d'effectif et de temps de travail

Sentiment que la communication avec le supérieur hiérarchique direct devrait être améliorée et que l'information devrait mieux circuler

Insécurité de l'emploi et du travail

Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière...)

Conduite du changement dans l'entreprise

Familles de facteurs de RPS (classification INRS - ED6140-2013)	Dimensions des familles de facteurs RPS
Intensité et complexité du travail	<b>Contraintes de rythme de travail</b> Niveau de précision des objectifs de travail <b>Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités</b> Compatibilités des instructions de travail entre elles <b>Gestion de la polyvalence</b> <b>Interruption dans le travail</b> <b>Attention et vigilance dans le travail</b>
Horaires de travail	
Exigences émotionnelles	
Faible autonomie au travail	Autonomie dans la tâche <b>Autonomie temporelle</b> <b>Utilisation et développement des compétences</b>
Rapports sociaux au travail dégradés	<b>Soutien de la part des collègues</b> <b>Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques</b> Violence interne au travail <b>Reconnaissance dans le travail</b>
Conflits de valeurs	<b>Qualité empêchée</b> Travail inutile
Insécurité de l'emploi et du travail	Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière...) <b>Conduite du changement dans l'entreprise</b>

**L'addition des différents facteurs de risques psycho-sociaux au SAMU-SMUR montre un fort potentiel de risque pour la santé psychique et physique des personnels médicaux de ce secteur**

# Résultats



- 77% : signes d'anxiété, de nervosité, d'agressivité, de stress chroniques
- 23% : signes de syndrome dépressif
- 23% : symptômes d'épuisement professionnel à type de burnout, dont 7% avec pensées suicidaires
- 38% : troubles de l'attention et de la concentration
- 61% : troubles du sommeil
- 15% : troubles de l'appétit
- 15 % : troubles cardio-vasculaire à type d'hypertension artérielle et de syndrome coronarien
- 69% : troubles musculo-squelettiques : contracture des trapèzes, cervicalgies, dorsolombalgies
- 85% : score sur l'échelle visuelle analogique de stress perçu (EVA) compris entre 7/10 et 9/10



# Résultats



- Chez 100% des médecins vus en consultation, on trouve au moins un des symptômes cités
- Certains des médecins présentent des conséquences médicales sévères
- D'autres médecins présentent des symptômes médicaux précurseurs avec un risque d'aggravation

## Conclusion

**Nous avons constaté des signes de dégradation de l'état de santé de la population médicale étudiée qui pourrait être corrélés aux dimensions des facteurs de RPS développées précédemment**

# Les actions de la MTPH



- Restitution à l'équipe médicale
- Présentation bureau de pôle d'anesthésie-réanimation
- Alerte et rencontre avec la direction
- Préconisation de mise en place d'un plan de prévention :
  - priorisation des actions à mener sur les points les plus critiques, centre de régulation, temps de travail, répartition du travail, communication interne, problématiques de matériel
  - mise en place de groupes de travail sur les différentes thématiques identifiées à risque et sur lesquelles une action est possible
- Information aux instances : CHSCT , Comité médical d'établissement

## Evolution de la situation



- Modification des horaires de travail : max 14h de nuit, y compris le WE
- Passage au temps de travail réglementaire de 48h
- Prise en compte du temps non clinique (dossiers, formation, ...)
- Recrutement de 8 médecins assistants (50% urgences – 50% Samu-Smur)
- Rencontre du directeur des personnels médicaux avec l'équipe médicale
- Suppression d'un équipage SMUR
- Majoration des sorties du médecin d'astreinte
- Réflexions en cours : renfort de la régulation, modification du fonctionnement de l'astreinte, sortie hélicoptère avec un infirmier