

Organisation de travail : À Montpellier, Le CHRU s'outille pour gérer les remplacements

Depuis la mi-juillet, l'hôpital, qui emploie plus de 10 000 personnes, utilise Whoog, une application innovante qui facilite les remplacements en interne au pied levé.

Destinée à faire face aux urgences, l'application Whoog, conçue par la société éponyme, a trouvé sa place au CHRU de Montpellier où elle permet de gérer un problème récurrent : trouver très rapidement un remplaçant dans les cas d'absence imprévue, c'est-à-dire le plus souvent d'arrêt maladie de courte durée. « Cela répond à un impératif majeur : assurer la continuité et la qualité des soins tout en réduisant les coûts liés aux remplacements », souligne Guillaume du Chaffaut, directeur des ressources humaines et de la formation du CHRU.

Le logiciel doit permettre d'améliorer le fonctionnement de la « bourse aux heures supplémentaires », ouverte depuis le 1^{er} juillet 2014 aux aides-soignants, infirmiers, puéricultrices, auxiliaires de puériculture et agents des services hospitaliers. Au total, 895 agents sont inscrits, soit environ 10 % de l'effectif non médical, qui peuvent se porter volontaires pendant leurs jours de RTT pour remplacer des collègues. Ils sont rémunérés en heures supplémentaires pour des vacances.

Jusque-là, ils étaient sollicités massivement par SMS. Désormais, ils peuvent télécharger Whoog sur leur smartphone. Le logiciel automatise la procédure en leur permettant

d'indiquer à tout moment leurs disponibilités réelles. Et, une fois contactés pour un remplacement, ils peuvent demander des précisions avant de répondre par « oui » ou par « non ». La nouvelle application facilite également le travail des cadres de santé : ils sollicitent uniquement les salariés correspondant au profil demandé et réellement disponibles, de manière aléatoire et équitable grâce à un algorithme. Ils peuvent affiner leur recherche en ajoutant des critères : travail de nuit ou de jour, expérience en réanimation ou en bloc opératoire, etc.

Compressions d'effectifs

Le CHRU de Montpellier n'a pas choisi ce dispositif parce que l'absentéisme y serait plus élevé qu'ailleurs. Selon la direction RH, avec un taux légèrement inférieur à 7 %, l'institution se situe parmi les bons élèves de l'hôpital public. Le nouveau système vise plutôt à améliorer une gestion bousculée par les compressions d'effectifs. « Nous avions deux équipes de remplaçants avant 2006, dont une pour les absences de courte durée. Mais ces postes ont été gelés, puis ont disparu », explique Luc Maurel, secrétaire adjoint du syndicat Force ouvrière, majoritaire au CHRU de Montpellier. « Les effectifs ne cessent de dimi-

nuer. C'est une gestion à flux tendus. Les agents sont fatigués », déplore Françoise Gaillard, secrétaire générale de la CGT au CHRU. Aux yeux de la direction, « l'objectif est surtout d'enrayer la progression de l'intérim, qui s'accroît dans certains services », précise Guillaume du Chaffaut.

1 000 agents inscrits

En moyenne, près de 600 vacances étaient payées chaque mois via la bourse aux heures supplémentaires au cours de la première année de fonctionnement en 2014-2015. Depuis le lancement de Whoog, à la mi-juillet, le nombre d'inscrits progresse. Il dépassait les 1 000 agents en août. « Ergonomie, facilité d'utilisation, fiabilité : l'outil satisfait les cadres comme les soignants », commente le DRH.

Mais le dispositif a ses limites : « Les agents de service hospitalier ne peuvent en profiter parce qu'ils sont en sous-effectif et n'ont pas de plannings réguliers », indique Luc Maurel, qui, par ailleurs, soutient une initiative permettant de « mieux gérer l'absentéisme et, pour un grand nombre d'agents, d'arrondir leurs fins de mois. » ■

par Solange De Fréminville

