

Suite de la page 3

## Recommandations

- Si des pistes de solutions ont pu être proposées, la Fondation Roi Baudouin ne souhaite pas se substituer aux acteurs en mettant en place elle-même ces solutions. Dans une phase suivante, il apparaît dès lors souhaitable que :
  - soit engagé un **dialogue** ciblé avec les différentes parties prenantes afin de les sensibiliser à la problématique des certificats médicaux dans la pratique du généraliste et de rechercher ensemble des solutions à cette problématique ;
  - la pratique des certificats médicaux en médecine générale soit étudiée, dans l'optique de la formulation de solutions concrètes. Cette étude pourrait se faire sous la forme d'un **projet de recherche et d'observation** mené dans un nombre restreint de cabinets généralistes dans les trois régions du pays ;
  - les parties prenantes soient impliquées dans la **mise en œuvre des solutions**.

Fondation Roi Baudouin

## "Pauses Santé"

La troisième édition des après-midis "Pauses Santé" arrive dans les maisons de quartier de Mons.

"Pauses Santé" est issu d'un projet visant à sensibiliser le public des 7 quartiers de Mons à la santé, à la prévention et à l'accès aux soins au sein d'une dynamique de quartier.

Plusieurs partenaires du champ de la santé seront présents avec des stands ou des animations. Au sein d'un PARCOURS PREVENTIF, des informations et/ou des dépistages sont proposés. Les personnes sont invitées à rencontrer des professionnels et une fiche est complétée. Ce parcours se conclut par un entretien avec un médecin généraliste qui permet de faire un point de situation. Le but étant ensuite, pour chacun des participants, de consulter un MG du quartier.

Calendrier des "Pauses Santé" les samedis suivants de 14 h à 18 h :

- 30 août 2014 : Nimy
- 6 septembre 2014 : Ghlin
- 13 septembre 2014 : Cuesmes
- 17 septembre 2014 Jemappes : attention, c'est un mercredi
- 20 septembre 2014 : Epinlieu
- 11 octobre 2014 : Gare
- 18 octobre 2014 : Allée des oiseaux

**Vous souhaitez y participer ? Contact : Marie-José Couteau • 065 87 96 72 • observatoire.prevention@hainaut.be**

## Un dépliant récent est à votre disposition : "Se prémunir contre le cancer, c'est possible..."

Ce dépliant recto-verso conçu par l'OSH avec la participation de la Fondation contre le cancer présente les 12 recommandations contre le cancer.

Ces thématiques, abordées de manière synthétique, sont accompagnées d'un pictogramme. Elles sont complétées par une information sur les dépistages du cancer du col de l'utérus, du sein et colorectal.

**N'hésitez pas à le demander au 065 87 96 25 ou sur le site <http://observatoiresante.hainaut.be>**



# Hainaut Prévention

## Edito

Ce numéro aborde la question des certificats médicaux.

De manière générale, les médecins généralistes constatent actuellement, de la part de leurs patients, une demande accrue de certificats. La demande aux motifs divers et variés s'exprime dans un contexte rendant parfois le praticien mal à l'aise et ne lui laissant que peu de liberté d'action sinon d'acquiescer à la demande qui peut s'avérer véhémente. Cette demande accroît aussi la charge de travail du généraliste.

Face à cette situation, la Fondation Roi Baudouin a procédé à une enquête auprès de 711 médecins. Ce numéro en présente les principaux résultats, les types de certificats et propose plusieurs recommandations. Mais entrons tout d'abord dans le vif du sujet avec l'expérience et la réflexion d'un médecin de Mons-Borinage. Bonne lecture et excellentes vacances !

Marie-José Couteau • Observatoire de la Santé du Hainaut

## Sommaire

Edito .....	1
Un médecin de famille face aux demandes de certificat .....	1-2
Les types de certificats .....	2
Les résultats de l'enquête en 2012... ..	3
Recommandations .....	3-4
"Pauses Santé" .....	4
Notre dépliant : "Se prémunir contre le cancer, c'est possible !" .....	4

## Comité de lecture

- Dr Wilson Cuffaro
- Dr Roger Van Cutsen
- Dr Michèle Vilain

## Un médecin de famille face aux demandes de certificat

"Je ne me sens pas capable d'aller travailler demain... Pouvez-vous me couvrir pour le reste de la semaine ?... Je ne supporte plus mon travail... Mon chef me harcèle depuis plusieurs mois... Le spécialiste ne m'a mis que deux jours... Je viens pour la prolongation... Deux jours ? Seulement... Jusque jeudi ? Pourquoi pas vendredi ?... L'éducateur m'a donné la liste des absences que je devais justifier par un certificat médical... Nous partons en vacances cette semaine, l'instituteur est d'accord pour que vous fassiez un certificat pour être en ordre... Vous êtes vraiment de mauvaise volonté Docteur, les autres médecins ne font pas tant d'histoire quand je leur téléphone pour régulariser la situation d'un de nos étudiants... J'ai encore mal au dos... J'ai de l'asthme, les poussières c'est dangereux pour moi, vous pouvez me faire passer invalide ? Ma dispense de recherche d'emploi se termine car ma fille a bientôt 3 ans, le syndicat m'a dit de vous demander de me faire un certificat qui dit que je dois soigner ma maman malade... Je viens pour mon certificat pour le CPAS... je suis toujours violent quand je suis dans un groupe, je ne peux pas m'en empêcher, avec les anabolisants, c'est comme ça, j'ai failli la tuer quand elle m'a dit que j'étais un mois en retard pour mon certificat... Vous pouvez me faire un certificat à partir de lundi prochain car jeudi et vendredi je dois absolument aller travailler, je leur ai promis... Je viens chercher un certificat pour que le FOREM me laisse tranquille... Vous vous rendez compte, Docteur, qu'avec deux enfants je ne peux pas travailler ?..."

Ecouter, compatir, expliquer toujours, convaincre parfois, à l'occasion se résigner à rédiger ce vrai-faux en écriture qui offrira au patient un précaire répit que le médecin conseil de l'organisme assureur refusera et ce, confraternellement, sans la moindre critique à l'égard de notre faiblesse ?

Compassion ? Pitié ?... pour d'aucun corruption.

La Belgique est en mutation, la misère ne sera plus une image de "chez les autres". Au contraire, dans le Borinage, cela en devient l'épicentre. L'inactivité choisie voire militante est rare, l'inactivité démissionnaire le plus souvent... ni l'une ni l'autre ne sont assumées par la "société".

Et où échouent tous les expulsés, les licenciés, les refusés, les abandonnés, les égarés, les perdus, les perdants, les vaincus ? Chez l'assistante sociale qui ne connaît comme ultime recours que la célèbre Vierge Noire vers laquelle se dirige une colonne grossissante d'exclus dont nous sommes la première étape vers l'ultime refus.

Suite page 2

## Un médecin de famille face aux demandes de certificat

Ecouter, compatir, expliquer toujours, convaincre parfois mais souvent se résigner à rédiger ce sauf conduit pour un dernier espoir tout en sachant et en expliquant en vain que c'est sans issue, rien à faire, les larmes coulent souvent dans ces yeux fatigués qui implorent le précieux document.

C'est vrai, je l'avoue, nous sommes, nous médecins de famille totalement désemparés devant une société qui chasse le demandeur d'emploi qui ne parvient pas à démontrer sa motivation dans un contexte qui offre un emploi pour vingt demandeurs. Il s'agit d'une vraie souffrance, d'une douleur réelle, d'un syndrome : celui de la menace d'exclusion sociale.

Il est temps de tirer la sonnette d'alarme. Oui, nous finirons pour la plupart par rédiger de faux documents si ceux-ci peuvent sauver un jeune du suicide, une famille de la rue.

Retirez-nous ce pouvoir surréaliste de certifier l'incapacité présente - et surtout à venir - d'un citoyen de pouvoir assumer ses obligations professionnelles ou sa capacité à les exercer.

Avons-nous réfléchi à la signification d'un certificat ? "Je certifie" signifie "j'ai la certitude" que demain, dans une semaine, dans un mois, la personne qui se trouve devant moi est ou sera incapable de travailler... Sommes-nous devins ? A moins de certifier cette incapacité tous les deux ou trois jours...

N'est-ce pas le patient, seul, qui est capable de s'estimer apte ou inapte à travailler ?

Je plaide pour une disparition pure et simple du certificat médical, ultime remède contre l'épidémie d'exclusion sociale qui frappe à notre porte.

Dr David Simon • Médecin de famille • Colfontaine

## Les types de certificats

Soucieuse de mener une action efficace et concrète en s'appuyant sur les acteurs de terrain, la Fondation Roi Baudouin a activé un groupe de travail pour accompagner l'ensemble du projet. Ce groupe est composé de médecins généralistes actifs à la fois dans la pratique médicale quotidienne et dans le milieu académique. Ce groupe est intervenu lors des différentes étapes du projet : rédaction du questionnaire, analyse des résultats, pistes de solutions...

L'ambition a été d'évoluer vers un questionnaire opérationnel proposant des pistes de solutions concrètes. Il fut décidé de cibler l'enquête en ligne sur six certificats :

### 1. Les certificats sociaux

Les demandes d'un patient motivées par l'obtention d'un avantage (généralement de nature financière) réservé aux personnes pouvant attester de conditions physiques ou psychiques particulières. Son octroi requiert l'approbation du SPF Sécurité Sociale (Direction générale Personnes handicapées). Il s'agit plus particulièrement d'allocations de remplacement de revenus, d'intégration aux personnes handicapées ou d'aide aux personnes âgées.

### 2. Les certificats scolaires

Les demandes en vue de justifier l'absence d'un élève soumis à l'obligation scolaire ou son incapacité à participer à certaines activités (par exemple cours de gymnastique, de natation, voyage scolaire...).

### 3. Les certificats liés au travail

Les demandes concernent l'incapacité de travail, la maternité, les accidents du travail...

### 4. Les certificats "parapluie"

Toute demande à l'initiative propre du patient ou suite à une demande d'un tiers en vue de couvrir les responsabilités du demandeur par une justification médicale sans que celle-ci soit exigée par un cadre légal. Il s'agit, par exemple, de certificats autorisant la délivrance de médicaments aux enfants par une gardienne ou une institutrice ou encore pour obtenir le remboursement d'un voyage...

### 5. Les certificats liés au sport

Les demandes émanent essentiellement des Fédérations ou Associations sportives pour l'aptitude à la pratique d'un sport ou à la participation à un concours sportif.

### 6. Les certificats "demande d'accord Chapitre IV"

Toute demande de remboursement d'une médication inscrite au chapitre IV et dont l'obtention repose sur des conditions particulières (pour des raisons médicales et/ou budgétaires) et implique en principe l'accord d'un médecin-conseil.

Fondation Roi Baudouin

## Les résultats de l'enquête en 2012...

Une enquête en ligne a été réalisée en 2012 par la Fondation Roi Baudouin. 711 médecins ont répondu au questionnaire : 421 néerlandophones (59 %) et 290 francophones (41 %).

Les résultats\* indiquent que :

La charge de travail liée aux certificats médicaux est perçue comme trop importante par 81 % des médecins. Pour la majorité, cette charge de travail a fortement ou très fortement évolué ces dernières années. Confrontés à cette problématique et à son évolution, plus de 80 % des médecins pensent qu'il est important d'agir pour réduire cette charge de travail.

D'autres problèmes évoqués : relations avec le patient (91 %), dimension éthique ou morale (84 %), secret médical (74 %) et diagnostic médical lui-même (57 %).

Ainsi, il est jugé prioritaire d'agir sur les quatre types de certificats suivants :

### 1. Les certificats "parapluie"

- Nombre incalculable de certificats "parapluie" avec une nette accentuation ces dernières années.
- Aucun contrôle *a priori* pour l'introduction d'un nouveau certificat. Tout un chacun est donc libre de formuler la demande de certificat qu'il souhaite.
- Méconnaissance de la problématique des certificats "parapluie".

### 2. Les certificats sociaux

- Charge administrative trop importante, procédures compliquées et chronophages.
- Peu de retour de la part des médecins-contrôles.
- Patients encouragés à introduire une demande sans correspondre aux critères.
- Mise en porte-à-faux du médecin par rapport à son patient déçu.

### 3. Les "demandes d'accord Chapitre IV"

Le problème essentiel concerne la surcharge administrative dans cette matière fédérale avec une forte implication des mutualités et de l'INAMI.

### 4. Les certificats scolaires

Ils posent régulièrement problème dans la pratique quotidienne dans leur conception et application actuelles aussi bien en Flandre qu'en Fédération Wallonie-Bruxelles. Par exemple, pour attester de symptômes ayant empêché l'enfant de se rendre à l'école mais n'étant plus observables lors de la consultation ou pour justifier comme maladie des absences ayant davantage trait à des problèmes relationnels (entre élèves, avec l'école, en famille...) ou au respect de l'obligation scolaire.

\* Les certificats médicaux en médecine générale. Analyse de la problématique et pistes de solutions, Fondation Roi Baudouin, sept 2013, n° 3174, 46 p.

Fondation Roi Baudouin

## Recommandations

Le groupe de travail a formulé les recommandations suivantes :

- Les associations de médecins devraient engager un **dialogue ciblé** avec les différents demandeurs et acteurs concernés (crèches, clubs de sport, groupes de loisirs, écoles, compagnies d'assurances, organisations de voyages...) afin de les sensibiliser à la problématique des certificats médicaux et à formuler ensemble des solutions.
- Il faudrait procéder à une **évaluation des certificats médicaux** existants (pertinence, forme, éventuelle redondance...). A partir de cette base, il sera possible de déterminer s'il est souhaitable qu'une organisation (publique, association professionnelle ou autre) définisse des critères applicables aux certificats médicaux et formule des conseils de bonne utilisation.
- En matière de **certificats sociaux**, trois pistes recueillent plus de 75 % d'avis favorables des médecins : présélection des patients par un(e) assistant(e) social(e) ou un(e) paramédical(e), simplification administrative et informatisation des demandes. La Fondation suggère en outre une meilleure communication et diffusion des outils de qualité développés par la DG Personnes Handicapées au sein du SPF Sécurité Sociale.
- La simplification de la réglementation en matière de **"demandes d'accord Chapitre IV"** apparaît comme la solution la plus intéressante aux yeux des médecins. La Fondation suggère que l'INAMI communique plus sur les projets en cours. Elle propose également de restreindre autant que possible le domaine d'application de la procédure et d'assurer le bon fonctionnement de tous les logiciels médicaux pour éviter les doubles encodages et les recherches fastidieuses.
- Pour les **certificats scolaires**, une grande majorité des médecins souhaitent laisser aux parents la responsabilité de justifier les absences scolaires de maximum 48 heures sur base d'un quota annuel. La Fondation suggère que les parents soient encouragés à assumer leurs responsabilités et soient mieux informés via la direction, les enseignants et le règlement de l'école de toutes les dispositions légales en matière d'absences.