



## ACTUALITES

## Bilan Enquête DRESS



## Les conditions de travail perçues

## par les professionnels des établissements de santé

**L'**enquête « Conditions et organisation du travail à l'hôpital » réalisée en 2003 par la DREES auprès d'un échantillon de 5 000 salariés des établissements de santé (publics ou privés) permet de dresser un panorama des conditions de travail perçues par les actifs hospitaliers et de les comparer avec celles déclarées en 1998 par l'ensemble des actifs occupés dans l'enquête « conditions de travail de la Dares ».

*L'exécution du travail des soignants requiert des efforts d'attention plus exigeants qu'en 1998. Les efforts physiques sont également plus souvent signalés. Les infirmières estiment aussi plus souvent manquer de temps pour faire correctement leur travail. La nécessité d'appliquer strictement les consignes pour faire correctement son travail s'est renforcée en cinq ans.*

## Des tensions avec le public souvent ressenties, mais qui ne s'accroissent pas

Dans l'ensemble, pour les soignants, le sentiment de vivre des moments très positifs dans leurs relations avec les patients l'emporte sur celui de vivre des situations très pénibles.

La fréquence des situations de tension semble relativement stable : 53 % des infirmières font état de telles tensions, et 73 % des infirmières disent se sentir exposées à des agressions verbales, 60 % des infirmières indiquent qu'elles ont été effectivement sujettes à ce type d'agression.

## Plus d'efforts d'attention et d'efforts physiques

Les efforts d'attention demandés semblent être devenus plus exigeants qu'en 1998. On peut y voir une traduction de l'utilisation croissante de l'informatique (la lecture de signes de petite taille concerne plus les infirmières), de la multiplication et de la miniaturisation des appareils à l'hôpital et, plus généralement, la perception par les professionnels d'une technicité croissante des tâches qu'ils ont à effectuer.

Les efforts physiques sont également plus souvent signalés. En 2003, la proportion du personnel soumis à la station debout prolongée et au port de charges lourdes est restée stable par rapport à 1998. Par contre, les parts des personnes disant marcher beaucoup et souvent, et effectuer des mouvements douloureux ou fatigants ont augmenté respecti-

vement de 7 et 10 points.

Quant aux cinq risques physiques énumérés dans l'enquête (respirer des toxiques, risquer des irradiations, risquer des accidents de la circulation, être en contact avec des produits toxiques ou allergisants, risquer des blessures avec du matériel), le personnel des établissements de santé se sent globalement plus exposé à ces deux derniers risques. Ainsi, 87 % des infirmières se sentent exposées au risque de blessures avec du matériel.

## Plus d'inconvénients liés à l'environnement de travail dans les hôpitaux publics

Le thème de l'environnement de travail (sécurité ou insalubrité sur le lieu de travail, bruits gênants, locaux mal adaptés, niveau de température, travail à la lumière artificielle et risques infectieux) est celui pour lequel les différences entre les types d'établissements sont les plus marquées. Les professionnels exerçant dans les hôpitaux publics déclarent en général, toutes professions confondues, un environnement de travail moins favorable.

Cependant, les salariés du secteur public déclarent globalement davantage disposer de crèches que dans le privé (36 % contre 16 % pour le privé non lucratif et 9 % pour le privé lucratif). Les infirmières et les aides-soignantes du secteur public sont en particulier plus critiques sur leur environnement de travail que leurs collègues des secteurs privés. Par exemple, 56 % des infirmières considèrent que leurs locaux sont mal adaptés. ➔



## ACTUALITES

## Bilan Enquête DRESS



## Les conditions de travail perçues par les professionnels des établissements de santé

**Des contraintes de rythme de travail plus fortement perçues**

Les infirmières et aides-soignantes des établissements de santé publics estiment plus que leurs collègues du privé, manquer de temps pour faire correctement leur travail.

### Evolution des réponses portant sur les rythmes et les délais entre 1998

proportion d'actifs hospitaliers déclarant que ...	en %		
	1998 – Ensemble des actifs occupés	1998 – Activités hospitalières	2003 – Activités hospitalières
leur rythme de travail est imposé par des normes de production ou des délais à respecter en une heure ou plus	22	24	48
leur rythme de travail est imposé par des normes de production ou des délais à respecter en une journée ou plus	19	13	17
ils sont « toujours » obligés de se dépêcher	20	19	23
Ils n'ont pas un temps suffisant pour effectuer correctement leur travail	23	32	41

Champ : ensemble des actifs hospitaliers (pour Conditions et organisation du travail à l'hôpital 2003) et ensemble des actifs occupés (pour conditions de travail 1998)

Sources : enquêtes Conditions et organisation à l'hôpital 2003 et Conditions de travail 1998

### Un sentiment de responsabilité toujours très présent

Le personnel hospitalier (dont 93 % des infirmières) dit essentiellement redouter en cas d'erreur professionnelle des conséquences graves sur la qualité du service. Les infirmières sont 86 % à évoquer les conséquences potentiellement graves de telles erreurs sur la sécurité des personnes.

déclaré en 2003 : seulement 30 % des infirmières déclarent avoir des salariés sous leur autorité, essentiellement sur des aspects organisationnels ou techniques comme la répartition du travail, l'évaluation de l'activité et l'organisation des horaires.

La perception par les personnes travaillant à l'hôpital de l'existence de contrôle de la hiérarchie sur les rythmes de travail a de son côté augmenté de 11 points.

### Une autorité hiérarchique est plus souvent ressentie par les salariés

Exercer une autorité hiérarchique est moins souvent

Par contre, la proportion du personnel déclarant des tensions avec leurs supérieurs hiérarchiques est restée stable. Même si 59 % des infirmières estiment recevoir des ordres ou consignes contradictoires ! ➔



## ACTUALITES

## Bilan Enquête DRESS



## Les conditions de travail perçues par les professionnels des établissements de santé

### L'influence de la hiérarchie selon les salariés

Proportion de salariés qui déclare que ...	en %		
	1998 – Ensemble des actifs occupés	1998 – Activités hospitalières	2003 – Activités hospitalières
leur rythme de travail est imposé par des contrôles hiérarchiques permanents	26	36	47
pour les travaux compliqués, ils sont aidés par la hiérarchie	65	66	70
ils vivent souvent des situations de tension avec leurs supérieurs	31	39	40

Champ : ensemble des actifs hospitaliers (pour Conditions et organisation du travail à l'hôpital 2003) et ensemble des actifs occupés (pour conditions de travail 1998)

Sources : enquêtes Conditions et organisation à l'hôpital 2003 et Conditions de travail 1998

#### La nécessité d'appliquer des consignes ...

Il importe de mettre les charges mentales importantes en regard avec l'autonomie et les marges de manœuvre dont disposent les individus dans leur travail, mais aussi la possibilité d'être créatif et d'utiliser leur habilité personnelle.

Ce sont les soignants (dont 60 % des infirmières) qui disent le plus souvent se conformer strictement à des consignes et protocoles. Seules, 17 % des infirmières déclarent pouvoir modifier « tout le temps » l'ordre de leurs tâches.

#### Des relations de coopération étroites dans le travail, mais avec l'impression croissante d'un manque de collègues

Les deux tiers des personnes interrogées disent être aidées par leur hiérarchie pour la résolution de tâches compliquées. L'organisation du travail est un sujet fréquemment débattu en commun pour 84 % des infirmières.

L'aide de collègues est presque toujours possible en cas de travail délicat, selon 95 % des infirmières.

Mais elles sont aussi 57 % à ne pas disposer de collègues en nombre suffisant pour faire correctement leur travail.

#### Une place charnière des infirmières dans le monde hospitalier

La profession qui se sent la plus exposée, tant sur le plan de la charge mentale que sur celui des contraintes physiques, reste celle des infirmières, ce qui semble étayer la place charnière qu'elles occupent au sein du monde hospitalier. Elles se situent en effet entre les aides-soignantes citant plus souvent de fortes contraintes physiques et les médecins déclarant une charge mentale plus élevée que la moyenne ■

**Thierry AMOUROUX**  
Membre du Conseil Syndical