

38 455 réponses

492 établissements publics

MAI 2011

ENQUÊTE

CONDITIONS DE TRAVAIL

Filière soignante
Les Résultats nationaux

PROFIL

90% de femmes
10% d'hommes

ÂGE

10% de moins de 25 ans
46% entre 26 et 45 ans
42% entre 41 et 55 ans
3% de plus de 56 ans

SERVICES

29% Gériatrie
22% Médecine
13% Chirurgie
10% Psychiatrie
6% Soins de suite de rééducation
5% Obstétrique
5% Pédiatrie
5% Urgences
4% Réanimation

STATUT

81,5% Titulaire/Stagiaire
9,7% CDD
5,4% CDI
2% Autres

EDITO Les conditions de travail

La réalité ne s'invente pas !

C'est pour ça que les équipes CFDT santé sociaux sont allées à la rencontre des personnels soignants sur le territoire, pendant plus de 4 mois.

Cette démarche était visiblement attendue, près de 40 000 agents de la filière soignante ont répondu : un véritable cri de détresse !

L'hôpital public : "profond malaise chez les soignants".

Plus de 10 ans de constat sans que rien ne se passe.

Les dénonciations récurrentes, au plus haut niveau de la part de la CFDT santé sociaux sur la dégradation des conditions de travail ne sont pas entendues. Pourtant les chiffres sont sans appel. La dégradation des conditions de travail associée au manque de reconnaissance se traduit par un terrible mal être au travail.

Les établissements de santé et médico-sociaux soignent et guérissent, ils devraient être des modèles dans le domaine de la prévention des risques professionnels. Cette responsabilité incombe à l'employeur et requiert son engagement dans un management socialement responsable.

Un management qui met les professionnels au cœur du travail et qui se préoccupe des conditions d'exercice des métiers, des évolutions professionnelles et de la reconnaissance dont dépend le bien être au travail.

Replacer les professionnels au cœur de l'entreprise c'est aussi prendre en compte le lien entre vie personnelle et vie professionnelle. Ce lien doit être facilité dans le sens du bien être des agents et devenir pour les établissements un atout en terme d'attractivité.

Le prix de la négligence

Les investissements dans la santé et le bien être social sont essentiels pour la croissance économique. Considérer le secteur public sanitaire et médico-social uniquement comme un coût, un fardeau pour la

collectivité est une erreur majeure. Les professionnels sont les acteurs les plus à même d'apprécier leurs conditions de travail. Aujourd'hui ils portent seuls la qualité des soins et ils se sentent oubliés. À terme cette négligence coûtera bien plus aux finances publiques.

Ce journal présente les résultats essentiels de l'enquête. Votre engagement à nous répondre légitime la CFDT santé sociaux. Nous vous en remercions. ■

Les conditions de travail p.2

Les personnels soignants ressentent une forte dégradation de leurs conditions de travail. Pour 71% d'entre eux cela a un impact sur leur santé.

L'organisation du travail p.3

De nombreux paramètres amènent ou conduisent à une défaillance collective : budgets en baisse, modes de management inadaptés, conflits générationnels, absentéisme, organisation du travail... Si l'analyse ne peut se limiter à parler de réorganisation, celle-ci est pourtant réclamée par 67% des agents. Elle est devenue indispensable.

La reconnaissance p.4

Les chiffres sont évocateurs d'une profonde non reconnaissance. Mais de quelle reconnaissance s'agit-il ?

Évoluer dans sa carrière professionnelle ? Avoir une meilleure rémunération ? Valoriser certaines spécificités dans cette rémunération (nuit, dimanches...) ? Ou simplement reconnaître le travail bien fait, le travail qui a du sens ? C'est peut être l'ensemble.

Expression libre

"On réduit le personnel dans le service et nos collègues doivent aller en plus dépanner dans un autre service..."

Ras le bol !"

"Je suis inquiet sur l'avenir du service..."

"Si j'avais le nombre de trimestres requis, je ne me poserais aucune question

et je prendrais ma retraite avec grand plaisir !"

"J'apprécie mon travail mais le rythme est trop dense et génère du stress."

"On est obligé de réaliser notre travail à la chaîne, avec très peu de temps auprès des patients et des familles. La charge de travail est trop

importante !"

"J'ai le sentiment d'être devenue plus une administrative qu'une soignante."

Suivez l'intégralité des résultats de l'enquête en ligne sur www.cfdt-sante-sociaux.fr et sur   

Expression libre

Je vais encore être en retard pour récupérer les enfants...



“J’aimerais bien partir à la retraite à 55 ans.”

“Depuis plus de 25 ans au centre hospitalier, je ressens une dégradation importante relationnelle (direction, mal être personnel...)”

“J’aimerais s’il était possible, bénéficier de formation afin de développer mes capacités professionnelles dans certains domaines.”

“Les locaux sont inadaptés, on travaille toute la journée à la lumière artificielle !”

“Lorsque j’ai choisi ma profession d’infirmier il y a 30 ans, c’était pour être près du patient et non derrière l’écran d’un ordinateur !”

“Par manque de personnel nous ne pouvons pas prendre en charge correctement les patients.”

“C’est parfois difficile de tenir quand on fait jusqu’à 3 services par semaine avec différents horaires, différents rythmes et différentes équipes.”

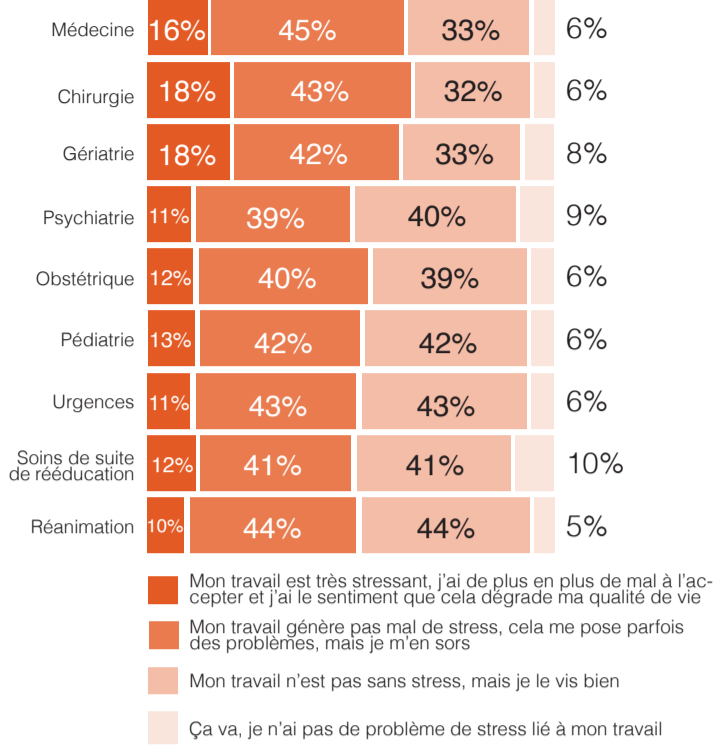
“On veut faire du chiffre et des économies. L’hôpital devient une usine, les malades ne sont plus considérés comme des êtres humains mais comme des objets.”

“Nous ne sommes pas un numéro de matricule ! Nous avons une vie personnelle avec ses obligations et ses priorités.”

“Je n’en peux plus de travailler dans l’insécurité pour les patients et pour nous même.”

Le stress au travail

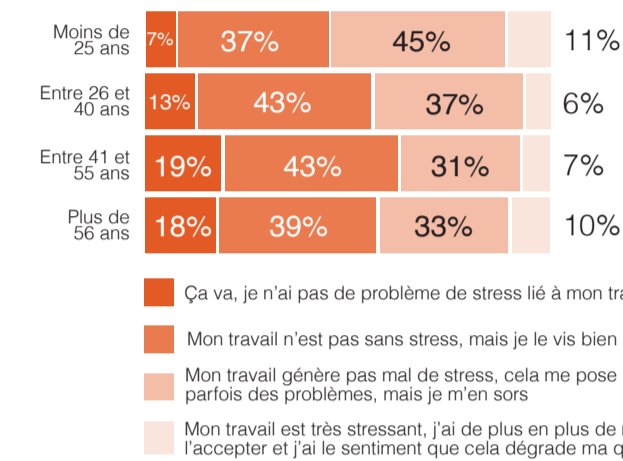
Le stress généré par le travail selon le service :



93% des personnes trouvent le travail stressant.

57% ont des problèmes liés au stress dont 15 % disent qu'ils ont de plus en plus de mal à l'accepter et estiment que cela dégrade leur qualité de vie.

Tous les secteurs sont concernés par cette réalité, quelle que soit la tranche d'âge.



41 ans Le pic est atteint dès l'âge de 41 ans jusqu'à la fin de carrière avec 7 % qui vivent le plus mal le stress.

Témoignages

A voir sur <http://www.youtube.com/CFDTsantesociaux>



Christine
Infirmière
Région Centre

«Je n'ai pas choisi mon métier pour faire un...»

minimum. J'ai choisi mon métier pour être vraiment auprès de la personne âgée et répondre à ses besoins. Je ne sais pas si les pouvoirs publics sont prêts à améliorer les conditions de vie de la personne âgée en augmentant le personnel dans les maisons de retraites... »



Mimosette
Infirmière
Ile-de-France

«Se rendre compte que l'on ne peut pas faire son travail...»

correctement, c'est très éprouvant. On fait comme on peut mais on n'essaye plus de faire "plus". Il y a une démotivation totale ! Pour ceux qui aiment encore leur travail, je leur souhaite de se battre et de rester déterminés dans leur combat. »



Sophie
Aide-soignante
Ile-de-France

«Quand j'ai commencé, une fois par semaine chaque patient...»

allait à la douche alors que maintenant c'est vrai que l'on ne peut plus le faire... C'est assez souvent que l'on nous rappelle sur nos jours de repos. On ne peut pas dire non. On nous fait culpabiliser. »



Catherine
Aide-soignante
Ile-de-France

«Avec l'encadrement, on parle des conditions de travail...»

On les sent motivés mais on ressent une impossibilité pour eux de nous offrir ce qu'ils souhaiteraient. Il faut du matériel et du personnel sinon c'est le moral qui prend. »



Fatima
Aide-soignante
Ile-de-France

«On va commencer à faire les douches aux résidents la nuit. Moi je ne suis pas d'accord, on ne peut pas réveiller les gens pour leur donner une douche, c'est de la maltraitance ! En plus, on...»

nuit. Moi je ne suis pas d'accord, on ne peut pas réveiller les gens pour leur donner une douche, c'est de la maltraitance ! En plus, on est à 2 pour 36 résidents. Comment on les fait manger ? Une cuillère par ici, une ici et une ici ? Moi je le vis mal. »



Catherine
Aide-soignante
Région Centre

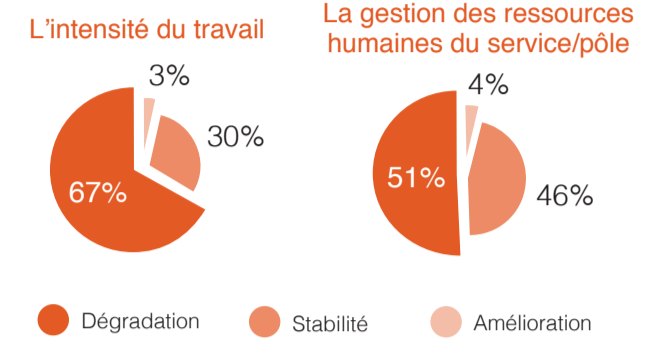
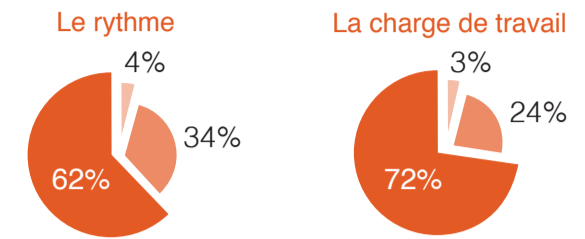
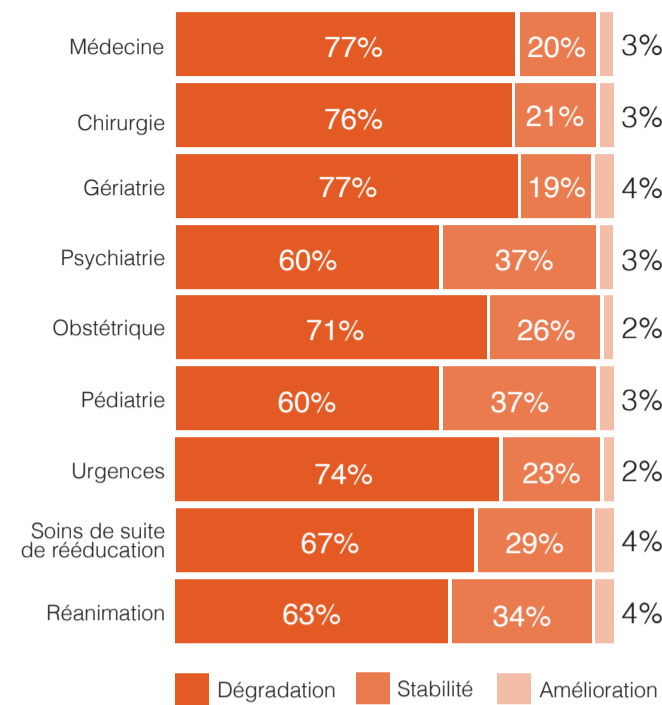
«Je n'arrive plus à dormir correctement la nuit. Il y a des...»

jours où je me demande si on va être assez. Est-ce que je vais pouvoir gérer ? Parce que je prends de l'âge avec 34 années derrière moi... Je n'ai plus 20 ans. Je trouve que le travail est dur. »

Propos recueillis à partir de la vidéo CFDT santé sociaux : « Etablissements de personnes âgées et conditions de travail » diffusées en novembre 2010.

Les dégradations

Les évolutions constatées depuis la prise de fonction dans l'établissement depuis les 5 dernières années :



5 ans

L'ensemble des professionnels répondent que leurs conditions de travail se sont dégradées ces 5 dernières années.

2 agents sur 3

estiment que la charge de travail (son intensité et l'accélération du rythme) est l'élément qui contribue le plus à cette dégradation.

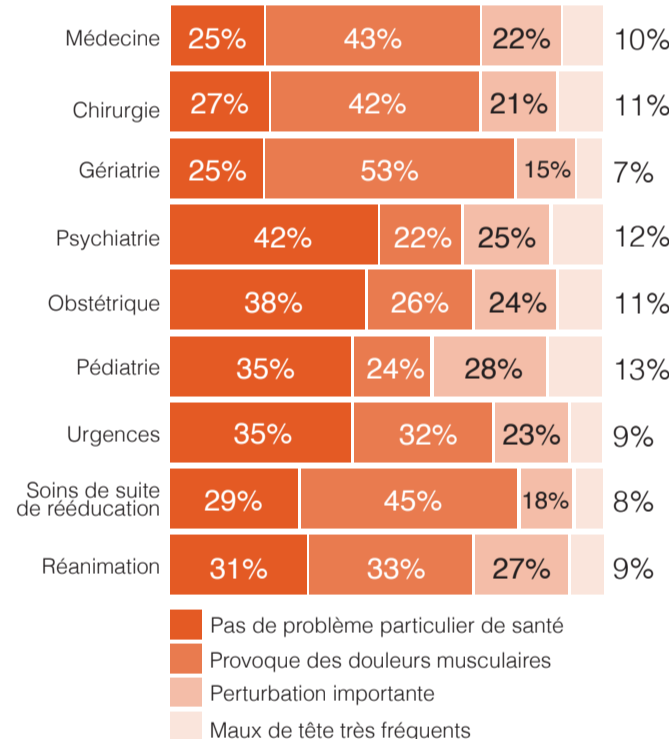
1 agent sur 2

relie cette dégradation au mode de gestion des ressources humaines.

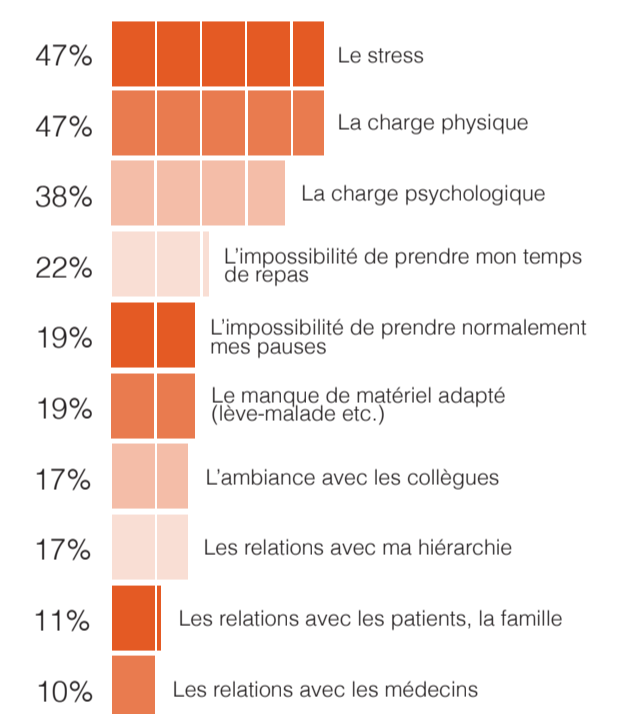
Cette dégradation est ressentie plus fortement chez les aides-soignants et les infirmiers et quelle que soit l'âge, surtout en médecine, gériatrie, chirurgie, urgences et obstétrique.

La santé au travail

Les effets du travail sur la santé :



Ce qui dégrade le plus la santé au travail (plusieurs réponses possibles) :



71%

des personnes interrogées affirment que le travail a un effet négatif sur leur santé. Le travail provoque pour 41% des douleurs musculaires, 20% ont des problèmes de sommeil.

Les métiers les plus exposés sont les Agents des services hospitaliers qualifiés, Aides-soignants et Aides médico-psychologique.

Les services les plus concernés par les effets du travail sur la santé sont la gériatrie, les soins de suite de rééducation, la médecine et la chirurgie.

Les agents identifient le stress, la charge physique et psychologique comme étant les éléments dégradant le plus leurs conditions de travail.

Les propositions CFDT

Expression

Associer, informer, consulter systématiquement l'ensemble des personnels dans tous les changements concernant leur service.

Libérer la parole par l'expression du personnel :

- **Réunion trimestrielle où chacun s'exprime en toute liberté** (agents, cadres, médecins) sans notion de hiérarchie. Cette réunion doit déboucher sur des solutions concrètes. Les difficultés relevées doivent faire l'objet d'une réponse de la hiérarchie et être transmises, dans leurs domaines de compétences, au Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) et Comité technique d'établissement (CTE). Le niveau pertinent doit être le service afin d'éviter un nombre trop important de personnes.

Agir sur l'emploi

10% d'absentéisme dans un établissement de 5 000 agents, c'est 500 agents absents par 24 heures. Agir sur l'absentéisme ce n'est en aucun cas faire la chasse à celui-ci.

Un outil en concertation avec les agents :

- **Mise en oeuvre d'indicateurs** pour mesurer et connaître les causes réelles de l'absentéisme (burn out, maladie, stress, maternité, équipes vieillissantes...) au sein de chaque service.

- **Mise en place d'un partenariat avec les écoles ou instituts**, sur la base du volontariat des étudiants.

- **Rémunérer des modalités de remplacements** afin que, sur certaines périodes, estivales en particulier, les agents puissent prendre les congés à hauteur de la réglementation et sur des périodes permettant d'être avec leurs enfants et conjoints.

Agir sur les postes de travail et l'environnement du travail

- **Revoir et adapter en concertation avec les agents les postes de travail** (matériel, ergonomie, espace de travail...).

- **Adapter les secondes parties de carrières** (temps partiels, mobilité vers des services moins pénibles...).

- **Améliorer le suivi médical** du personnel et la prévention.

Les dégradations

Une organisation du travail incohérente avec les besoins des services et des personnels.

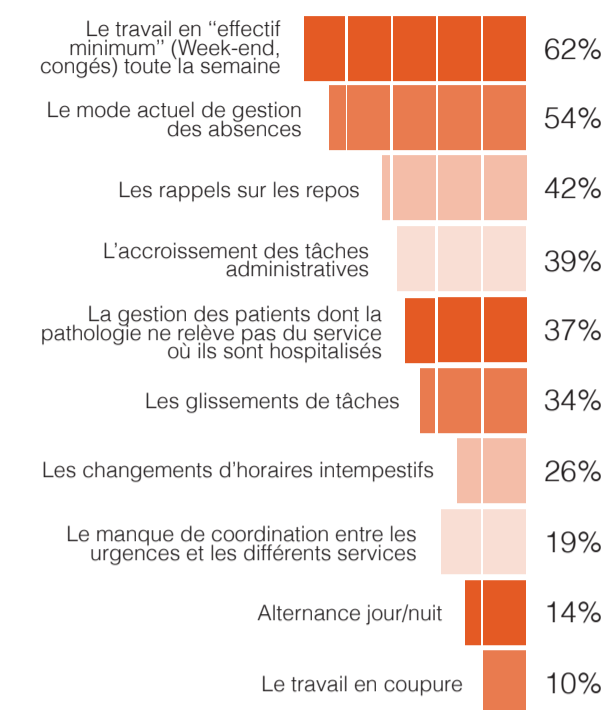
62% travaillent en effectif minimum (congés, week-end) toute la semaine.

54% pensent que le mode de gestion des absences dégrade les conditions de travail.

39% se plaignent de l'accroissement des tâches administratives, principalement les infirmiers, infirmiers de bloc opératoire, infirmiers anesthésistes, puéricultrices et sages-femmes.

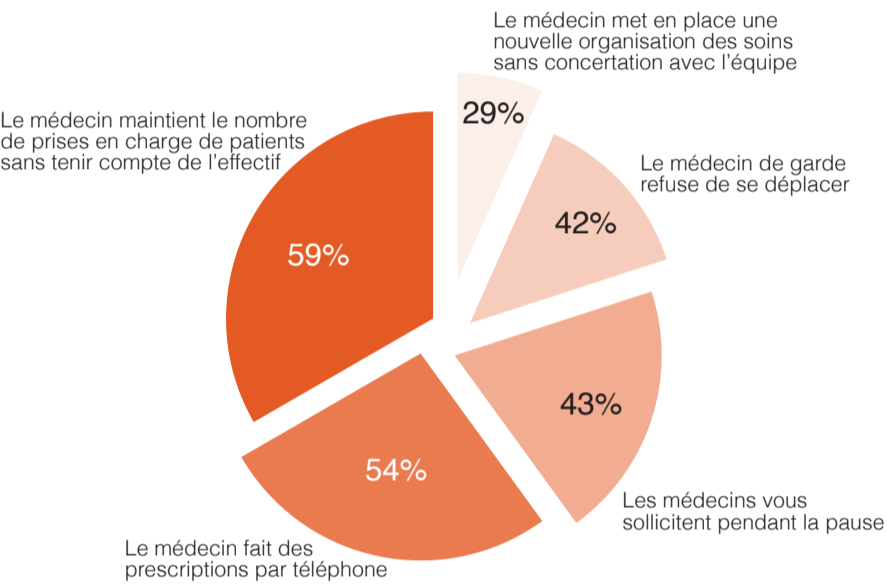
42% déclarent être rappelés sur leur temps de repos.

Les éléments qui dégradent le plus les conditions de travail (plusieurs réponses possibles) :



L'organisation médicale

Les situations rencontrées liées à l'organisation médicale (plusieurs réponses possibles) :



59% des personnels déclarent que le médecin maintient le nombre de prises en charge des patients sans tenir compte des effectifs.

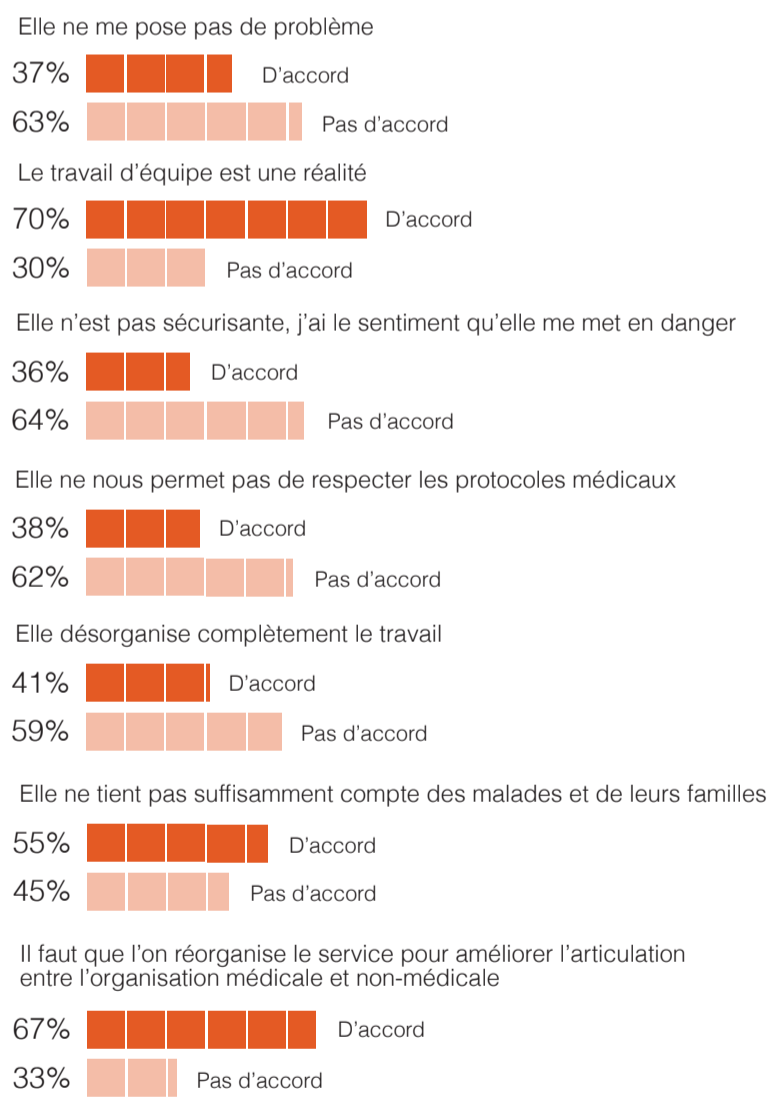
42% déclarent avoir été confrontés au refus du médecin de garde de se déplacer.

41% pensent que l'organisation médicale désorganise complètement le travail.

55% des personnels estiment que l'organisation médicale ne tient pas suffisamment compte des malades et de leurs familles.

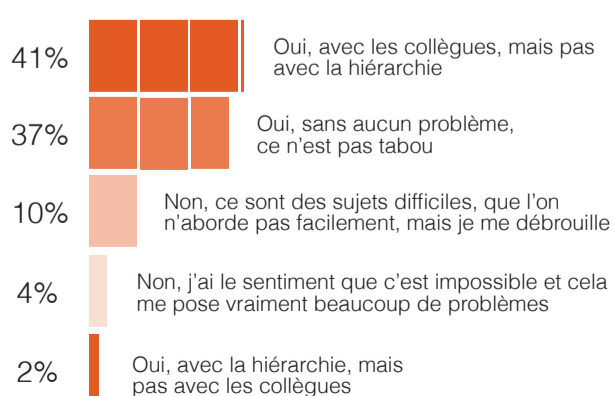
67% des personnels veulent que l'on réorganise leur service pour améliorer l'articulation entre l'organisation médicale et non-médicale.

L'organisation médicale :



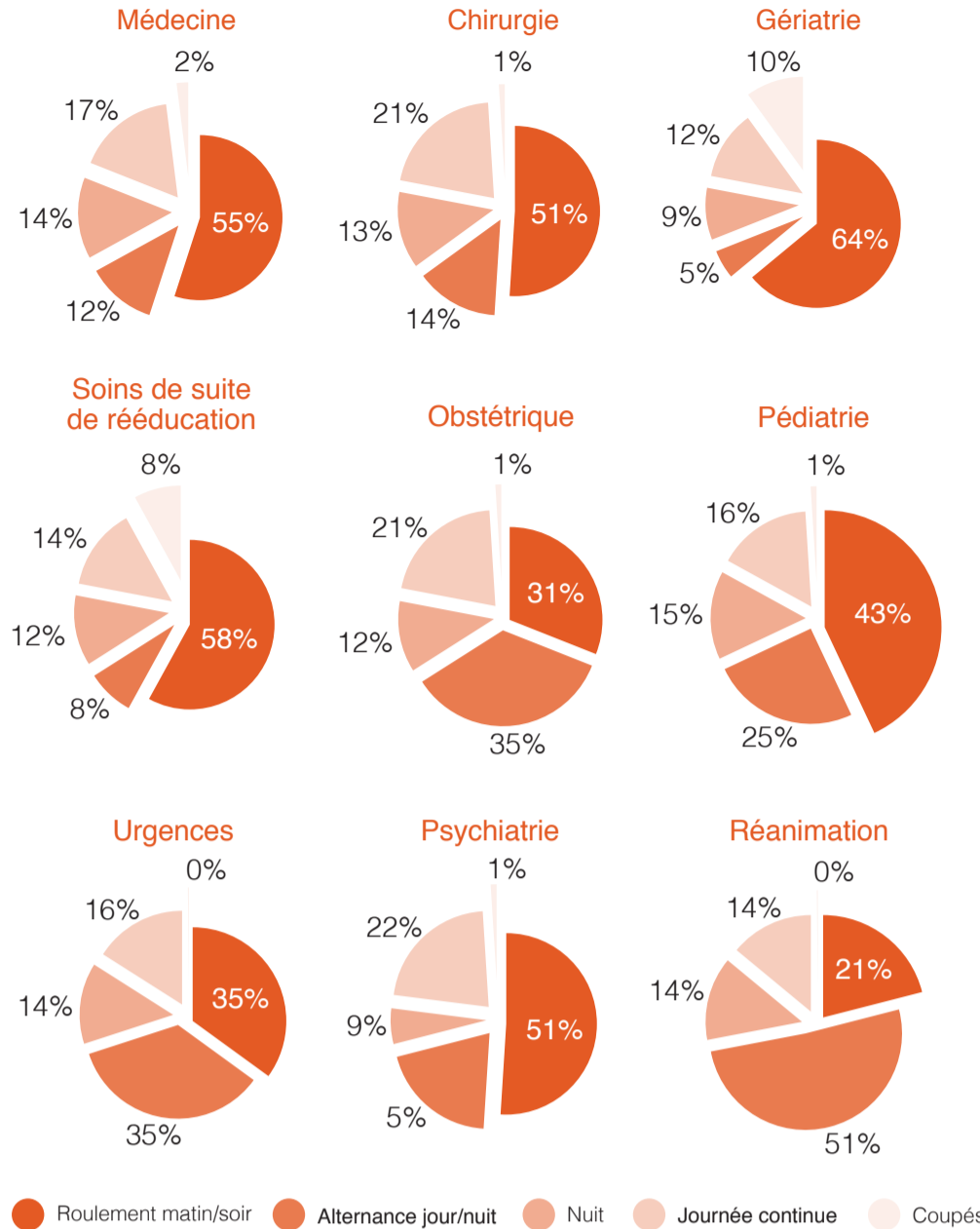
Le management pose problème

Possibilité au sein de l'établissement de parler des difficultés rencontrées dans l'activité professionnelle :



14% des agents ont des problèmes pour parler de leurs difficultés professionnelles sur leur lieu de travail voire impossible pour 4% d'entre eux.

Le rythme du travail



L'ensemble des professionnels sont soumis à des horaires atypiques, certains en cumulent plusieurs formes.

18% Les horaires coupés sont plus fréquents en gériatrie et en SSR (18% pour les deux) et concernent particulièrement les catégories C (AS, ASHQ, AP, AMP).

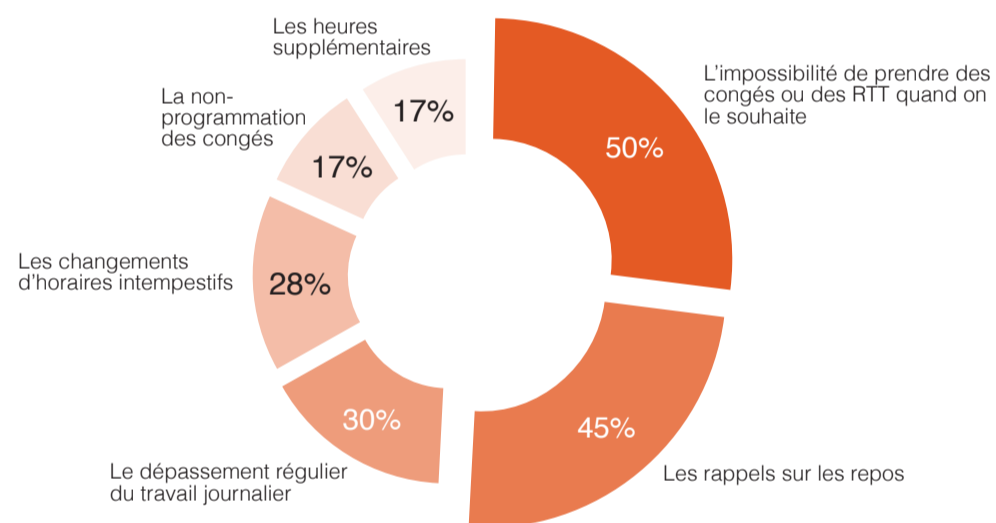
26,9% sont en alternance jours/nuits ou de nuit.

14% ont des horaires soumis à dérogations, de plus de 10 h par jour.

Une organisation déstructurée

Une organisation du temps de travail déstructurée qui ne respecte pas la réglementation porte atteinte à la santé et à l'organisation de la vie personnelle.

Les éléments au travail dégradant le plus la vie personnelle (plusieurs réponses possibles) :



Les propositions Cfdt

Réorganiser et innover

De nombreux paramètres amènent ou conduisent à une défaillance collective (budgets en baisse, modes de management, conflits générationnels, absentéisme, organisation du travail...).

Certains sont les conséquences d'autres. Si l'analyse ne peut se limiter à parler de réorganisation, celle-ci est réclamée par 67% des agents. Elle est devenue indispensable.

Réorganiser c'est revenir au sens du collectif. C'est Innover.

- **Obligation de mettre en place une adéquation des organisations médicales et paramédicales.**

- **Améliorer les conditions de travail des cadres de proximité** en recentrant son travail et en créant du lien avec les équipes.

- **Augmenter les recrutements des secrétaires médicales** permettant de prendre en charge toutes les formalités administratives effectuées par le personnel soignant.

- **Associer l'ensemble des personnels dans toutes les formes de réorganisations/restructurations** à quelque niveau que ce soit.

- **Remettre en place des pools de remplacements** et reconnaître la polyvalence.

- **Adapter les emplois** nécessaires dans le cadre d'activités nouvelles.

- **Mettre en place des commissions locales d'accompagnement social** dans le cadre de mobilité forcée (ex : transfert d'activité).

- **Favoriser les organisations qui garantissent les échanges**, les collectifs de travail (réunion d'équipe, temps de transmission...) et le travail d'équipe.

- **Revisiter la gestion des ressources humaines.**

- **Rendre obligatoire la gestion prévisionnelle des emplois**, des effectifs et des compétences au niveau de l'établissement mais aussi du pôle afin de définir les besoins en personnels, les besoins en formation pour permettre aux agents d'évoluer dans leur carrière et d'apporter les réponses aux besoins futurs du pôle.

- **Intégrer la partie relative à la réglementation du temps de travail dans le cursus de formation des cadres et des médecins responsables de la gestion des personnels.** Former des cadres et des médecins responsables de la gestion des personnels à la réglementation...

- **Développer la mobilité volontaire** par la mise en place de bourse des emplois à différents niveaux avec une réelle transparence sur les postes à pouvoir.

- **Remettre au centre du système de soins les directions des soins.**

- **Redonner de l'intérêt et de l'efficacité au Comité technique d'établissement (CTE)** par rapport à ses objectifs initiaux.

Expression libre

"Il faut mettre en place un mode de garde efficace pour les enfants sur l'hôpital car cela me pose de gros problèmes."

Le planning le 25 pour le mois suivant... Y'en a marre !



"Mon souhait serait de changer le plus rapidement possible de service où la charge de travail est trop dure... L'ambiance avec les collègues y est désastreuse !"

"La fatigue se fait sentir... Les jours de repos ne sont pas respectés !"

"Notre travail est pénible. Nous travaillons toujours à flux tendu, le moindre arrêt nous pénalise."

"Nos conditions de travail nous dégoûtent de la profession. On donne beaucoup de nous même sans aucune reconnaissance."

J'aimerais bien pouvoir lui valider ses congés...



"La pression quotidienne plus le stress nous usent et remettent en question l'envie d'exercer cette profession."

"Ambiance déplorable, surcharge de travail, pression hiérarchique, pas de reconnaissance de travail, envie de partir. Que fait l'hôpital ?"

"La profession d'infirmier devient une pénibilité incroyable sans parler aussi des autres membres de l'équipe. Dur !"

"Depuis la mise en place des pôles nous sommes des pions. Il n'y a plus de vie d'équipe."

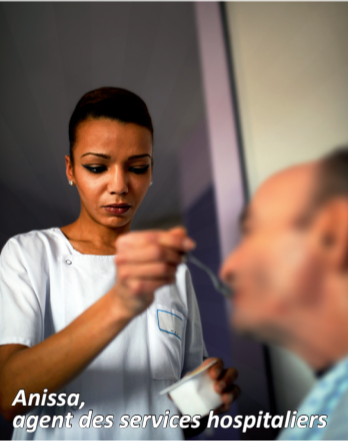
Expression libre

“Je travaille de nuit, les relations avec le cadre se font par courriel, le temps de réponse est exagérément long... On a l'impression de ne pas compter ou exister au même titre que le personnel de jour.”

“Il y a un vrai manque de reconnaissance avec beaucoup de stress qui crée de la tension entre collègues.”

“Le plus pénible au travail c'est de manquer depuis plusieurs années de moyens et d'agents. On nous sucre des demi-postes par exemple et l'activité augmente et côté matériel n'en parlons pas...”

On est 2 pour 36 résidents, comment on va faire ?!!



Anissa, agent des services hospitaliers

“Je ne prends que trop rarement mon temps de pause, à la longue mon organisme se fatigue !”

“L'activité est de plus en plus importante avec des soins très spécifiques et techniques. Les temps partiels sont remis en question empêchant de préserver notre vie familiale.”

Être rappelée sur mes jours de repos... Ras l'bol !



Catherine, aide soignante

“Même avec une motivation extrême, il est de plus en plus difficile d'exercer sereinement !”

“On nous culpabilise quand on ne veut pas revenir, même lorsque l'on est en RTT ! C'est du grand n'importe quoi !”

Le niveau de qualification

A l'exception des agents des services hospitaliers qualifiés (ASHQ), les personnels trouvent que leur niveau de qualification correspond au métier qu'ils exercent. Une analyse par métier montre que :

90%

des professions réglementées (Diplôme d'Etat) répondent que leur niveau de qualification correspond à leur métier.

41%

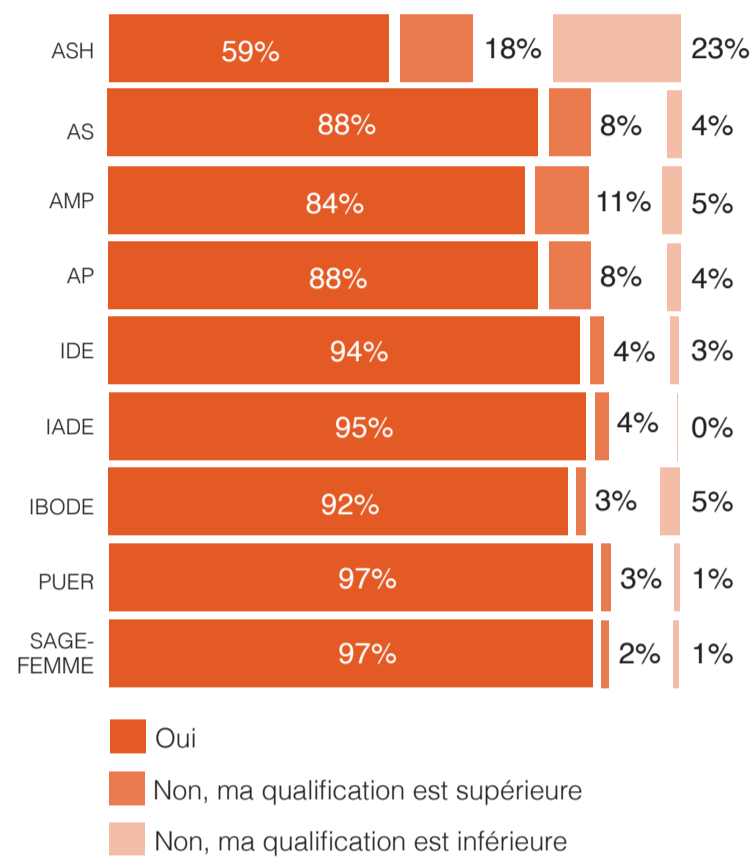
des ASHQ répondent que leur niveau de qualification n'est pas en adéquation avec le métier exercé.

Le niveau de qualification correspond-il au métier exercé actuellement ?

86%
Oui.

8%
Non, la qualification est supérieure.

6%
Non, la qualification est inférieure.



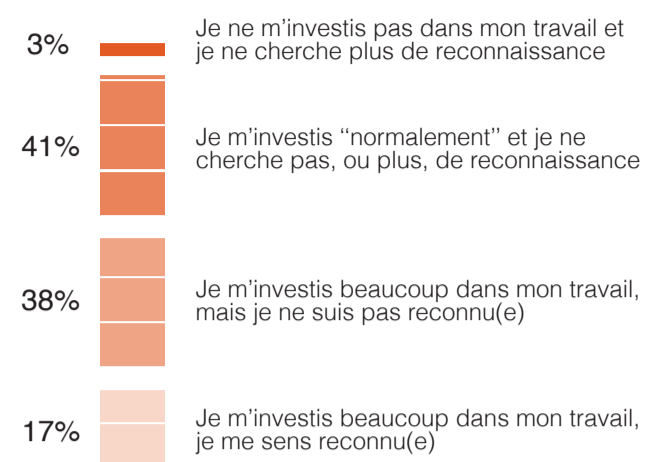
Un manque de reconnaissance

L'ensemble du personnel quelque soit le métier et le secteur ne se sent pas reconnu.

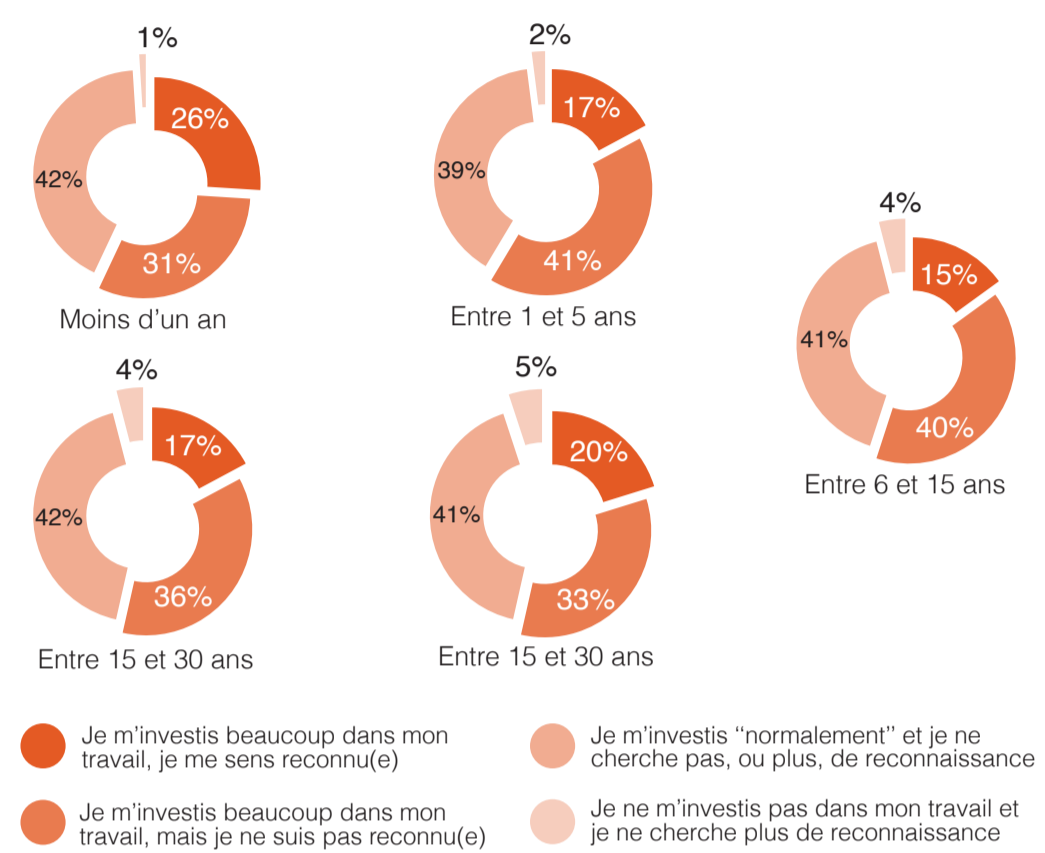
97%
des personnels s'investissent dans leur travail.

17%
seulement se sentent reconnus.

A propos de votre investissement au travail, vous vous dites ?



A propos de votre investissement au travail et de votre ancienneté, vous vous dites ?



55%

considèrent que la reconnaissance au travail s'est dégradée ces 5 dernières années.

26%

des moins d'un an d'ancienneté s'investissent beaucoup et se sentent reconnus alors qu'après 1 à 5 ans d'ancienneté ils ne sont plus que 17%.

La part des personnes déclarant ne plus s'investir et ne chercher aucune reconnaissance bien que faible croît avec l'ancienneté. De 1% à 5% pour les plus de 30 ans.

Les propositions CFDT

Le sens du collectif

Les chiffres sont évocateurs d'une profonde non reconnaissance. Mais de quelle reconnaissance s'agit-il ?

Évoluer dans sa carrière professionnelle ? Avoir une meilleure rémunération ? Valoriser certaines spécificités dans cette rémunération (nuit, dimanches...) ? Ou simplement reconnaître le travail bien fait, le travail qui a du sens ? C'est peut être l'ensemble.

Reconnaître

Reconnaître à travers la formation, la promotion professionnelle. Reconnaître par l'accès à des diplômes par le biais de formations qualifiantes, de la Validation des acquis de l'expérience (VAE).

Reconnaître en rendant attractif (rémunération, primes, indemnités).

Reconnaître, c'est la valorisation du travail collectif par la hiérarchie. Le médecin a besoin de l'infirmier, l'infirmier de l'aide soignant, et l'aide soignant de l'agent des services hospitaliers. Et le patient a besoin de toutes ces compétences.

Vouloir individualiser, c'est faire perdre tout son sens au collectif.

Attractivité

Il faut rendre les métiers et leurs spécificités attractifs.

- Revaloriser l'indemnité forfaitaire de nuit.

- Revaloriser les gardes et les astreintes.

- Réduire le nombre d'heures supplémentaires en créant des emplois où cela est nécessaire.

- Développer des alternatives à l'hospitalisation. Cela doit permettre de réduire les contraintes des carrières du sanitaire afin de les rendre attractives.

- Uniformiser sur le territoire et simplifier le contenu des concours d'accès aux écoles et instituts de formation.

- Faciliter l'accès aux écoles aux ASHQ/AS/AP/AMP en augmentant les quotas et en adaptant les infrastructures.

- Prioriser l'accès à l'emploi les professionnels titulaires de la fonction publique détenteurs d'un diplôme obtenu par la VAE.

- Mettre en place plus de formations qualifiantes nécessaires à l'évolution de la carrière pour les agents en catégorie C.

- Favoriser le nombre de promotions professionnelles dans le cadre de la Gestion prévisionnelle des emplois et

des compétences (GPEC) et en fonction des besoins réels.

- Créer une promotion professionnelle individuelle. Celle-ci permettrait à l'agent dont l'accès aux études promotionnelles a été refusé de bénéficier d'une prise en charge sur les fonds mutualisés de l'Association nationale de la formation hospitalière (ANFH).

- Ouvrir davantage d'examens professionnels.

Négocier

La CFDT santé sociaux veut négocier : "le bien être au travail".

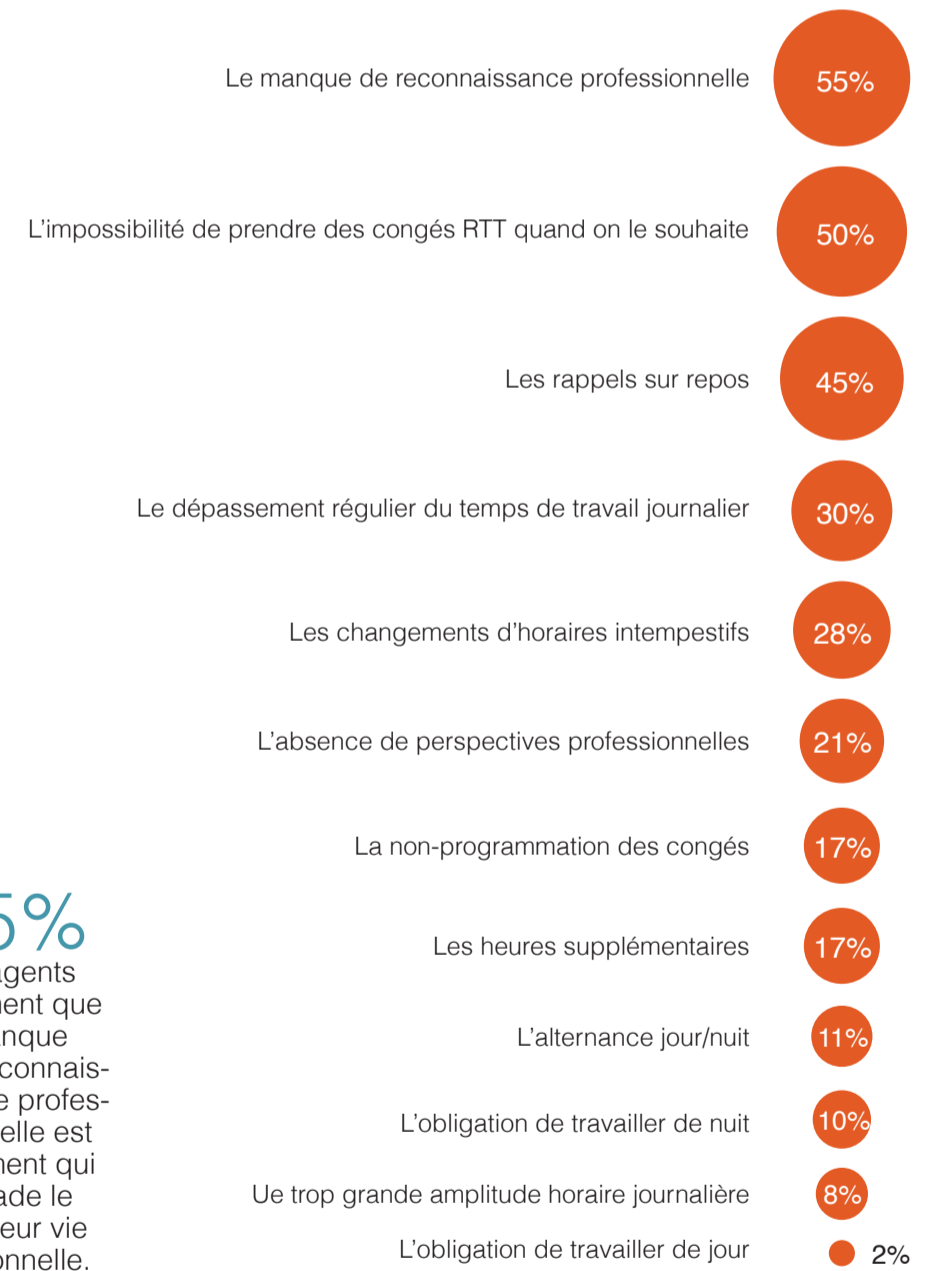
- Construire le bien être au travail passe par la sensibilisation de la hiérarchie à la responsabilité sociale dans l'établissement.

- Intégrer des critères sociaux dans les contrats de pôle et, dans les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens.

- Engager d'emblée ou initier un travail avec les partenaires sociaux sur le type de critères sociaux.

- Evaluer les directeurs, chefs de pôle, médecins sur le respect de ces critères.

Parmi les éléments de votre travail, quels sont ceux qui dégradent le plus votre vie personnelle (plusieurs réponses possibles) ?



55%

des agents affirment que le manque de reconnaissance professionnelle est l'élément qui dégrade le plus leur vie personnelle.

Pour changer l'avenir, rejoignez-nous en adhérant en ligne à la CFDT !

www.cfdt-sante-sociaux.fr et sur   

Je souhaite adhérer à la CFDT santé sociaux :

Nom : Prénom :

Adresse personnelle :

E-mail : Téléphone :

Coupon à renvoyer à l'adresse suivante :